



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# **PAJA KONGRESSIN BUFFET- JA ERITYIS- RUOKAVALIOPALVELUIDEN KEHITTÄMI- NEN**

Solo Sokos Hotel Torni Tampere

Tiia Pippuri

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2016

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

TIIA PIPPURI:

Paja Kongressin buffet- ja erityisruokavaliopalveluiden kehittäminen  
Solo Sokos Hotel Torni Tampere

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 12 sivua  
Toukokuu 2016

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua erilaisiin syihin erityisruokavalioiden taustalla ja selvittää kyselyllä Paja Kongressi Torni Tampereen vieraiden käyttäjäkokemuksia buffetin käytettävyyden, sisällön sekä erityisruokavalioiden osalta. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa palvelun tämänhetkinen laatu ja selvittää mahdolliset kehityskohdat. Kyselylomakkeet jaettiin kolmena iltana saman tilaisuuden vieraille, jotka osallistui-  
vat kirjaesittelyyn ja ruokailivat sen jälkeen buffetista. Vieraat arvioivat numeraalisesti ja sanallisesti buffetin toimintaa, sisältöä, palvelua sekä erityisruokavalioiden näkyvyyttä. Tulokset koottiin Exceliin, josta saatiin vastaajien keskiarvot.

Vastausten keskiarvot olivat hyviä buffetin ulkonäön, toimivuuden sekä ruokien laadun suhteen. Erityisruokavalioiden merkitseminen ja näkyvyys saivat huonommat arvosanat, mutta tutkimustulos kyseisten kysymysten kohdalla ei ollut täysin luotettava. Vastausvaihtoehto ”en kiinnittänyt asiaan huomiota” olisi muuttanut tuloksien keskiarvoa. Sanallisissa arvioissa keuhuttiin paljon ruokien makua, tilojen toimivuutta ja palvelun ystävällisyyttä sekä sujuvuutta. Osa sanallisista palautteista koski valojen epätasaisuutta, liian hiljaista tai kovaa musiikkia sekä osalle lämmin ruoka ja jälkiruoka ei ollut mieleen.

Tutkimustulosten perusteella voimme todeta, että Paja Kongressin buffetruokailujen laatu on hyvä ruokien ja palvelun suhteen. Erityisruokapalveluita tulisi kehittää erityisruokavalioiden näkyvyyttä lisäämällä ja selkeyttämällä. Kehitysehdotuksena on ehdotettu menun kirjoittamista selkeästi jäsennehtyyn muotoon sekä erillisten allergia- ja erityisruokavaliokylttien käyttöä buffettilaisuuksissa.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

PIPPURI, TIIA:

Development of the Paja Congress' buffet and special diet services  
Solo Sokos Hotel Torni Tampere

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 12 pages  
May 2016

---

The point of this thesis was to explore different reasons behind special diets and to investigate with a questionnaire the Paja Congress' guests' user experiences about the buffet's usability, content and visibility of the special diets. The main goal of the questionnaire was to examine the current quality of the service and the produce, and to find possible points of development. The questionnaires were distributed to guests during three different evenings in one event. The guests participated in book demonstrations and in buffet dinner after the exhibit. The guests rated the functionality of the buffet table, its content, staffs service skills and the visibility of the buffet's special diet produce, by rating them in numbers and with verbal feedback. The results were gathered in Excel, where the average values of the scores were calculated.

The results from the buffet's visual looks, functionality and the quality of the food product were very good. The visibility and the indication of special diet produce was graded with smaller grades. The reliability of that result is not completely accurate. If the question would have had an answering option "I didn't pay attention to the matter", the results would have been different. In verbal feedback, the guests complimented a lot on the quality of the food, functionality of the congress rooms and the friendliness and skill of the staff. Few of the verbal feedbacks were complaints about uneven lights, about music that was too loud or too quiet. Some of the guests didn't like the main course or dessert.

Based on the results, it can be stated that the current quality of the produce and service of Paja Congress is in very good state. The special diet service still needs some development to increase the visibility and clarification of the special diet produce service. As an improvement, writing a menu in a more structured way and using allergen and special diet signs were suggested.

---

Key words: buffet, special diets, allergies

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ERITYISRUOKAVALIOT.....	6
2.1	Erityisruokavaliot.....	6
2.2	Allergiat ja yliherkkyydet .....	6
2.3	Intoleranssit.....	7
2.4	Terveydellisistä syistä johtuvat ruokavaliot.....	8
2.5	Eettisistä syistä johtuvat ruokavaliot .....	11
2.6	Lainsäädäntö .....	13
3	ILLALLISBUFFET PAJA KONGRESSISSA .....	15
3.1	Illallisbuffet tilaisuus Paja Kongressissa .....	15
3.2	Tilaisuuteen valmistautuminen ja buffetin rakentaminen.....	16
3.3	Ilmoitetut erityisruokavaliot buffettilaisuuksissa.....	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	23
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
	LÄHTEET.....	33
	LIITTEET .....	36
	Liite 1. Siitepölyjen aiheuttamat ristiallergiat (Allergia- ja astmaliitto: Ristiallergiat).....	36
	Liite 3. Kyselylomake .....	39
	Liite 4. Muokattu kyselylomake.....	40
	Liite 5. Risut ja ruusut .....	41
	Liite 6. Menu .....	44
	Liite 7. Muokattu Menu.....	45
	Liite 8. Allergia-kyltit.....	46
	Liite 9. Yksittäinen menu-kyltti .....	47

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutustua erilaisiin erityisruokavalioihin, terveydellisiin ja eettisiin syihin niiden takana, erityisruokavalioiden merkitsemistä koskevaan lainsäädäntöön sekä sen vaikutuksiin buffetruokailun tarjoamisessa. Lisäksi työssä tutustutaan buffetillallisen toteuttamiseen Paja Kongressissa sekä erikoisruokavaliopalveluiden tuottamiseen palveluntuottajan näkökulmasta. Lisätietoja ammatinharjoittajien näkökulmasta on saatu haastattelemalla Paja Kongressin salin palvelupäällikköä, Kaisa-Liisa Södergårdia ja keittiön palvelupäälliköitä, Mikko Koskea ja Tuukka Kulmalaa.

Paja Kongressi on osa lokakuussa 2014 avattua Solo Sokos Hotel Torni Tamperetta. Hotellin ja Paja Kongressin lisäksi hotellin tiloissa toimii Ravintola GrillIt!, Paja-baari sekä Moro Skybar. Tässä opinnäytetyössä tutustutaan Paja Kongressin toimintaan sekä selvitetään yrityksen buffet- ja erityisruokavaliopalvelun käyttäjäkokemuksia asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyn vastausten perusteella arvioidaan tarjotun palvelun nykyistä tilaa ja selvitetään mahdolliset kehittämiskohteet jatkotoimenpiteitä varten.

## 2 ERITYISRUOKAVALIOT

### 2.1 Erityisruokavaliot

**Erityisruokavaliolla** tarkoitetaan ruokavaliota, jossa jonkin ruoka-aineen tai joidenkin ruoka-aineiden nauttimista täytyy rajoittaa tai välttää kokonaan. Erityisruokavalion taustalla on yleensä jokin sairaus, oire tai vakaumus. (Valio 2014a.) Nykyisin on myös paljon ravitsemustrendeihin perustuvia ruokavalioita, joiden uskotaan auttavan terveyden edistämässä tai laihduttamisessa. Tällaisia ruokavalioita ovat esimerkiksi vähähiilihydraattinen ruokavalio, karppaus ja Välimeren ruokavalio. (Valio 2014d.)

Yleisimpiä erityisruokavalioita aiheuttavia tekijöitä ovat laktoosi-intoleranssi, keliakia sekä ruoka-aineallergiat (Ravitsemuspassi). Myös eriaistiset kasvisruokavaliot ovat tänä päivänä yleisiä. Allergioiden ja intoleranssien suhteen tulee tiedostaa, että kyseessä on kaksi fysiologisesti erilaista reaktiota. Esimerkiksi maitoallergikko saa allergisen reaktion maitoproteiinista, kun taas laktoosi-intolerantikon keho ei pysty pilkkomaan maitoproteiinia, joka aiheuttaa oireita. (Valio 2014a.) Nämä eroavaisuudet vaikuttavat tuotteiden valmistukseen ja allergeenien merkitsemiseen kyseisiä erityisruokavalioita huomioidessa.

### 2.2 Allergiat ja yliherkkyydet

**Allergia** johtuu ihmisen kehon puolustusjärjestelmän liian voimakkaasta reagoimisesta vieraita mutta harmittomia aineita kohtaan. Allergisen reaktion aiheuttaa yleensä ruoka-aineen valkuaisaine, jonka kehon vasta-aineet tunnistavat vieraaksi, haitalliseksi aineeksi, jonka seurauksena vasta-aineet aloittavat kehossa puolustusreaktion. Reaktio voi tapahtua joko heti allergeenille altistumisesta tai vasta päiviä sen jälkeen. Nopeasti alkavaa reaktiota kutsutaan atooppiseksi allergiaksi ja hitaasti alkavaa allergiaa kosketusallergiaksi. Atooppisessa allergiassa kehon vasta-aineet reagoivat iholla ja ilmakalvoilla vapauttaen histamiinia, joka aiheuttaa esimerkiksi kutinaa, nokkosihottumaa, allergista nuhaa tai astmaa, vatsavaivoja tai jopa anafylaktisen reaktion. Suurin osa kosketusallergiaa aiheutta-

vista aineista johtuvat käyttöesineissä olevista aineista tai kemikaaleista, kuten esimerkiksi nikkelistä sekä hajusteista. Kosketusallergia ilmenee altistuskohdan kutinana, punotuksena ja turvotuksena. (Hannuksela 2012a.)

Yleisimpiä allergiaa aiheuttavia ruoka-aineita ovat pavut, kananmuna, kala, porkkana, tomaatti ja omena. Alla olevassa taulukossa 1 on lueteltu yleisimmät ruoka-aineallergian aiheuttajat ikäryhmittäin. Allergian voimakkuus sekä esiintyminen voi vaihdella myös vuodenaikojen mukaan, sillä ristiallergia pahentaa oireiden esiintymistä. (Ruokatieto 2016d.) Ristiallergiassa esimerkiksi siitepölyallergikon keho reagoi myös ruoka-aineissa oleviin valkuaisaineisiin, jotka ovat samankaltaisia kuin alkuperäistä allergiaa aiheuttavan kasvin siitepölyssä. Yleisimmät oireet ristiallergiassa on nuha, yskä sekä silmäoireet. Oireita voi esiintyä joko vain siitepölykaudella tai voimakkaan allergian kohdalla jopa koko vuoden ympäri. Oireet katoavat yleensä itsestään muutamassa tunnissa. (Valio 2013.) Liitteessä 1 on luettelo yleisimmistä allergiaa aiheuttavista kasveista sekä niiden kanssa ristiallergiaa aiheuttavista ruoka-aineista.

TAULUKKO 1. Yleisimmät ruoka-aineallergian aiheuttajat ikäryhmittäin (Ruokatieto 2016d)

VAUVOJEN YLEISIMMÄT RUOKA-AINEALLERGIAN AIHEUTTAJAT	LASTEN YLEISIMMÄT RUOKA-AINEALLERGIAN AIHEUTTAJAT	AIKUISTEN YLEISIMMÄT RUOKA-AINEALLERGIAN AIHEUTTAJAT
Kananmuna Maito Kotimaiset viljat (vehnä, ohra, ruis, kaura) Soija Herne, papu Banaani Kala Sianliha Naudanliha Peruna	Muna Pähkinä, manteli Hedelmät (omena, pää- rynä, luumu, persikka, kiivi) Vihannekset (tomaatti, paprika) Juurekset (peruna, porkkana, selleri) Soija Herne, papu Mausteet	Pähkinä, manteli Hedelmät (omena, pää- rynä, luumu, persikka, kiivi) Vihannekset (tomaatti, paprika) Juurekset (peruna, porkkana, selleri) Mausteet (pippurit, ka- neli, kumina, kurkuma, sinappi) Soija

## 2.3 Intoleranssit

Elimistön ruoansulatuksen entsyymit pilkkovat ravintoaineita. **Intoleranssi** johtuu kyseisten entsyymeiden liian vähäisestä määrästä tai niiden puutteesta. **Laktoosi-intoleranssi** johtuu maitosokeria, eli laktoosia pilkkovan entsyymin puutteesta. (Evira 2016c;

Ruokatieto 2016c.) Laktoosia on maidossa, ruoassa jonka valmistuksessa on käytetty maitotuotteita sekä myös tietyissä lääkkeissä. Laktoosi-intoleranssin vakavuus vaihtelee yksilökohtaisesti, ja sietokykyyn voi vaikuttaa muun muassa laktoosin määrä, maitotuotteen käsittelyprosessi sekä myös kehon muu tila. Esimerkiksi stressi voi pahentaa oireilua. Laktoosi-intolerantikon ruokavaliossa tulisi käyttää laktoosittomia tai vähälaktoosisia tuotteita yksilökohtaisen sietokyvyn mukaan. Kypsytyistä juustoista sekä useimmista sulatejuustoista laktoosi on hajonnut valmistusprosessissa tapahtuneen maitohappokäymisen johdosta. Apteekista on saatavilla myös entsyymitabletteja sekä ruokaan sekoitettavia entsyymivalmisteita, jotka hajottavat laktoosia ja estävät oireiden synnyn. (Ruokatieto 2016c.) Nykyisin on tarjolla laaja valikoima laktoosittomia ja vähälaktoosisia tuotteita ruoanvalmistukseen. Koska vaiva on niin yleinen Suomessa, menun suunnittelu suoraan laktoosittomaksi on hyödyllistä.

**Keliakia** on autoimmuunisairaus, jossa gluteeni aiheuttaa vahinkoa ja tulehdusreaktioita ohutsuolen limakalvolle, ja tätä kautta kehon ravinteiden imeytymisprosessi häiriintyy (Ruokatieto 2016b; Keliakialiitto 2008). Taudin yleisimpiä oireita ovat vasta- ja suolistovaivat, pahoinvointi, rakkulat suussa sekä aikuisilla voi esiintyä myös osteoporoosia. Tauti on voi ilmetä myös ihokeliakiana, jolloin henkilöllä esiintyy kutiavaa ja rakkulaista ihottumaa jaloissa, käsissä sekä päässä ohutsuolen muutosten lisäksi. Keliakiaa hoidetaan pelkästään täysin gluteenittomalla ruokavaliolla. Ruokavalion noudattaminen mahdollistaa limakalvojen korjautumisen, estää niiden vaurioitumisen ja poistaa taudista aiheutuvat oireet. Gluteenittomassa ruokavaliossa tulee välttää vehnää, ohraa, ruista sekä kaikkia elintarvikkeita, jotka sisältävät gluteenia. Viljoista riisi, maissi, hirssi ja tattari ovat turvallisia keliaakikolle. (Ruokatieto 2016b.) Vaikka gluteenittomalla ruokavaliolla oireet saataisiinkin häviämään täysin, keliakia on tauti joka kestää koko eliniän (Keliakialiitto 2008). Gluteenittomaan ruokavalioon törmää ravintola-alalla päivittäin, joten menun suunnittelu mahdollisimman pitkälle gluteenittomaksi vähentää erityisruokavalioannosten valmistamista.

## 2.4 Terveydellisistä syistä johtuvat ruokavaliot

Työskennellessäni ravintola-alla terveyteen liittyvistä ruokavalioista olen kohdannut paljon diabetes-, sappi-, raskausajan- sekä FODMAP-ruokavalioita ilmoitettuina erityisruokavalioina. Tässä luvussa haluan selvittää, mistä kyseiset ruokavaliot johtuvat ja mitä ne



tarkoittavat. Suurin osa kyseisistä ruokavalioista eivät vaadi buffetruokailun kohdalla suuria muutoksia menukokonaisuuteen, vaan ruokavalion noudattaja voi koota buffetista itselleen sopivan annoskokonaisuuden tarjolla olevista ruoka-aineista. Ennen tilaisuutta tulee kuitenkin käydä läpi keittiöhenkilökunnan kanssa, kuinka montaa ruokalajia vieras pystyy syömään buffetista. Jos vieraalle sopivia ruokalajeja on menussa vain muutamia, tai henkilöllä on kyseisen erikoisruokavalion lisäksi myös muu erityisruokavalio, tulee vieraalle valmistaa korvaavia tuotteita joko erityisruokavaliopöytään tai tarjota hänelle oma annos lautastarjoiluna.

**Diabetesruokavalio** johtuu nimensä mukaisesti joko 1 tai 2 tyypin diabeteksestä. 1 tyyppin, tai toiselta nimeltään nuoruusiän diabetesta sairastavan henkilön haima ei tuota tarpeeksi tai ollenkaan insuliinia. Tästä syystä ravinnosta saatava sokeri jää verenkiertoon ja veren glukoosipitoisuus nousee. 2 tyyppin diabeteksessa kudosten insuliiniherkkyys on heikentynyt sen puutteellisen toiminnan vuoksi, jonka takia veren glukoosipitoisuus nousee. Molemmissa tapauksissa verensokerin laskeminen liian matalalle tai liian korkealle aiheuttavat vaaratilanteen diabetesta sairastavalle henkilölle. (Ruokatieto 2016a.) Nykyisen suosituksen mukaan diabetes ei vaadi erillistä erityisruokavaliota, vaan terveellinen ja monipuolinen ruokavalio riittää. Rasvan laatuun sekä suolan ja sokerin määrään tulee kuitenkin kiinnittää huomiota. Tavallisella sokerilla leivotut tuotteet käyvät diabeetikolle, mutta virvoitusjuomista tulisi olla tarjolla sokerittomia versioita. (Suomen Diabetesliitto.) Diabetes ei siis nykyisen suosituksen mukaan vaikuta menusuunnitteluun huomattavia määriä.

**Sappikivitauti** on Suomessa yleinen vaiva, joka johtuu sappirakossa kiteytyvistä sappikivistä ja aiheuttaa oireillessaan äkillisiä ylävatsakipukohtauksia, eli sappikohtauksia. Kohtauksen aikana kipu on voimakas, joka voi aiheuttaa jopa pahoinvointia. Oireilu rauhoittuu yleensä itsestään 3-6 tunnin sisällä. Pahimmillaan sappikivet voivat tukkia sappitietä tai aiheuttaa tulehduksen sappirakossa, jolloin vaiva vaatii leikkaushoitoa. (Mustajoki 2016.) Sappikivitaudin ruokavaliossa on tärkeää pitää huolta säännöllisestä ja terveellisestä ruokavaliosta, jossa syödään monipuolisesti viljoja, kasviksia, marjoja ja hedelmiä sekä käytetään vähärasvaisia maito- ja lihatuotteita. Rasvaiset ruuat pahentavat vaivoja, joten etenkin rasvassa paistetut ruokalajeja ja leivonnaisia tulisi välttää. Myöskään majoneesia, rasvaisia pähkinöitä sekä suklaata ei suositella. Osa ruoka-aineista saatavat aiheuttaa vaivoja yksilökohtaisesti, joten niiden sopivuus selviää vain omakohtai-

sesti kokeilemalla. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi kurkku, paprika, lanttu, retiisi, kaalit, sipuli, omena, melonit, kahvi, alkoholi sekä voimakkaasti savustetut tai maustetut ruuat. (Terve.fi.) Koska kaikki sappiruokavaliota noudattavat eivät reagoi samalla tavalla kaikkiin ruoka-aineisiin, ruokavaliota noudattavan olisi hyvä ilmoittaa erityisruokavalionsa listana ruoka-aineista, joita hän ei voi syödä.

**Ärtyneen suolen oireyhtymä** tai **IBS**, joka tulee englanninkielisestä termistä ”irritable bowel syndrome”, on kiusallinen, suoliston toiminnollinen vaiva jota esiintyy noin 10 % suomalaisista. Sen oireita ovat vatsan turvotus, vatsakivut sekä suolisto-ongelmat kuten ummetus ja ripuli, jotka voivat vaihdella lyhyelläkin aikavälillä. IBS ei ole tauti, vaan oireyhtymä ja syytä sen esiintymiseen ei täysin tiedetä. Ruokavaliolla ja stressillä on suuri merkitys oireiden määrän kanssa, ja sopiva ruokavalio on olennainen osa oireyhtymän hoitoa. Oireiden on todettu olevan yhteydessä imeytymättömiin hiilihydraatteihin, joita kutsutaan FODMAP-hiilihydraateiksi. (Mustajoki 2015.) Lyhenne tulee englanninkielisestä termistä ”Fermentable Oligo-, Di- and Monosaccharides And Polyols” ja siihen kuuluvia hiilihydraatteja ovat fruktaani, galaktaani, raffinoosi, fruktoosi, laktoosi ja polyoli. FODMAP-ruokavalio perustuu näiden hiilihydraattien välttämiseen, koska ne aiheuttavat käymisreaktion paksusuoleessa. (FODMAP 2013; Valio 2014c.) Alla olevassa taulukossa 2 on listattu ruoka-aineet, joita tulisi välttää ja esimerkkejä, kuinka kunkin aineen voi korvata ruokavaliosta. Menu suunnittelun kannalta kyseisessä tapauksessa asiakkaalle voi tarjota gluteenittomia ja sipulittomia tuotteita, joiden valmistuksessa ei ole käytetty makeutusaineita tai muita taulukon mukaisia ruoka-aineita.

**TAULUKKO 2.** FODMAP-ruokavaliossa vältettävät ruoka-aineet (Valio 2014c)

Vältä näitä	Vaihda esimerkiksi näihin
Ruis, ohra, vehnä	Kaura, quinoa, maissi, riisi, peruna, tattari, hirssi, amarantti
Sipulit, valkosipuli,	Mausteet, yrtit
Kaali, kukkakaali, punajuuri, maa- ja latva-artisokka, sienet, fenkoli, avokado, parsat, purjo	Kurkku, tomaatti, porkkana, munakoiso, lehtisalaatti, kesäkurpitsa, kurpitsa, peruna, pinaatti, paprika, kiinankaali
Palkokasvit, herneet, soija	Tofu, tempeh
Omena, omenamehu, päärynä, kirsikka, aprikoosi, nektariini, luumu, vesimeloni, mango, luumu, rusinat ja kuivatut hedelmät	Banaani, appelsiini, mandariini, satsuma ja muut sitrushedelmät, hunajameloni, cantaloupemeloni, kiivi, ananas, viinirypäleet, mustikka, vadelma, mansikka, karpalo, puolukka
Laktoosi-intolerantilla tavalliset maitotuotteet	Laktoosittomat maitotuotteet
Hunaja, hedelmäsokeri, fruktoosisiirappi, ksylitoli, sorbitoli, sokerittomat pastillit ja purukumit	Sokeri
Kuitulisät tuotteissa (inuliini, oligofruktoosi, oligogalaktoosi)	
Kofeiini, hiilihappopitoiset juomat, alkoholi suurina määrinä	

**Raskausajan ruokavalion** pohjana toimii normaali, monipuolinen ruokavalio, johon kuuluu tiettyjä rajoituksia ja suosituksia. Ruokavalion tarkoituksena on taata odottavan äidin riittävä ravintoaiheiden ja energian saanti, sekä välttää tuotteita joista voi olla haittaa sikiölle. (Tiitinen 2015.) Eviran listaamia rajoituksia, jotka vaikuttavat ravintolatoimintaan ovat raa'at kala- ja lihatuotteet, suuret petokalat kuten hauki, maksa ja maksaruoat, pastöroimattomat maitotuotteet, sienet jotka vaativat ryöppäyksen ja alkoholi (Evira 2016a). Menu suunnittelun kannalta raskausajan ruokavalion voi ottaa huomioon tarjoamalla liha- ja kalaruoat kypsänä sekä välttää muita kiellettyjä aineita ruoanvalmistuksessa.

Lähihoitaja Reeta Markkanen (2016) ei ilmoittaisi edellä mainittuja erityisruokavalioita nimen mukaan, sillä itselle sopimattomat ruoka-aineet voivat vaihdella yksilökohtaisesti. Hänen mukaansa myös raskausajan ruokavalion suositukset voivat vaihdella vuosittain. Hän itse jättäisi buffetruokailun kohdalla ruokavalion kokonaan ilmoittamatta ja katsoisi paikan päällä mitkä ruoka-annokset hänelle sopivat, olettaen että tuotteista on saatavilla tarvittavat tuotesisällöt. Vaihtoehtoisesti hän ilmoittaisi ruokavalion listana vältettävistä raaka-aineista, sillä se on selkeämpää sekä ilmoittajalle että ravintolahenkilökunnalle. Näin vältetään myös inhimillisiltä erheiltä. (Markkanen 2016.)

## 2.5 Eettisistä syistä johtuvat ruokavaliot

Terveydellisten syiden aiheuttamien erityisruokavalioiden lisäksi on myös eettisistä ja uskonnollisista syistä johtuvat ruokavaliot. Ravintola-alalla eniten kohdatut eettisistä syistä johtuvat ruokavaliot ovat eriasteiset kasvisruokavaliot sekä uskontojen aiheuttamat rajoitukset. Vaikka ruokavalion taustalla ei ole terveyttä uhkaavia tekijöitä, niihin tulee suhtautua myös samalla vakavuudella ja kunnioituksella. Tässä kappaleessa käsittelen ne eettiset ruokavaliot, joihin olen törmännyt ravintola-alalla työskennellessäni.

**Kasvisruokavalio** koostuu nimensä mukaisesti pääosin tai kokonaan kasvikunnan tuotteista. Eri asteisia kasvisruokavalioita ovat vegaaninen-, laktovegetaarinen-, lakto-ovo-vegetaarinen- ja semi-vegetaarinen ruokavalio. Vegaaninen ruokavalio koostuu pelkästään kasvikunnan tuotteista. Laktovegetaariseen ruokavalioon kuuluu kasvikunnan tuot-

teiden lisäksi maitotuotteet. Lakto-ovo-vegetaariseen ruokavalioon kuuluu edellä mainittujen tuotteiden lisäksi myös kananmunat ja semi- tai pesco-vegetaariseen ruokavalioon myös kala. Kasvisruokavalioissa tärkeimpänä tekijänä on kiinnittää huomiota proteiinin saantiin. Maitotuotteita käyttävillä proteiini voidaan saada maitotuotteista ja juustosta, mutta myös palkokasvit, soijavalmisteet, tofu sekä täysjyvävilja sisältävät proteiinia. (Valio 2014b.)

Erityisruokavalio voi olla myös osa uskonnon harjoittamista. Tässä osiossa käsittelen ne uskontokunnat, joita olen ravintola-alalla työskennellessäni kohdannut eniten. **Muslimien** ruokailusäännöt tulevat Koraanin mukaan, jossa kielletään ruokavaliosta sianliha ja siasta peräisin olevat ainekset, verestä valmistetut ruokalajit, petoeläinten liha sekä suomuttomat kalat. On myös tärkeää varmistaa, että ruuanlaitossa käytettävät tuotteet tai raaka-aineet eivät sisällä esimerkiksi siasta peräisin olevaa ihoa tai liivatetta. (Monikulttuurinen työyhteisö: Islam.) **Juutalaisten** ruokailusäännöt tulevat Vanhan testamentin mukaan, mutta niiden tulkinnat vaihtelevat myös henkilön asuinpaikan mukaan. Yleisimmät kielletyt tuotteet ovat sian-, hevosen- ja jäniksenliha, peto- ja riistalinnut, nilviäiset ja äyriäiset sekä verituotteet. Maidon ja lihan yhdistäminen samassa ruokalajissa tai saman aterian aikana on kielletty. Sallittuja tuotteita ovat lehmän- ja lampaanliha, jotka on teurastettu oikealla menetelmällä ja paistettu kypsäksi, sekä suomulliset kalat. (Monikulttuurinen työyhteisö: Juutalaisuus.) Menu suunnittelun kannalta kyseisten uskontojen kohdalla on siis turvallista valmistaa liharuoat naudan- tai lampaanlihasta niin, että ruoanvalmistuksessa ei käytä maitotuotteita, esimerkiksi voita. Myös kalaruokien tarjoaminen on turvallinen vaihtoehto.

Sekä **Buddhalaisuuden** että **Hindulaisuuden** keskeisiin periaatteisiin kuuluu elämän kunnioittaminen sekä väkivallasta pidättäytyminen, ja tästä johtuen molemmissa kulttuureissa ihanteena toimii vegetarismi (Monikulttuurinen työyhteisö: Buddhalaisuus; Monikulttuurinen työyhteisö: Hindulaisuus). Buddhalaisuudessa ei ole määritetty epäpuhtaita tai kiellettyjä ruoka-aineita ja ruokavaliot vaihtelevat yksilökohtaisesti vegaanista lihan-syöntiin asti (Monikulttuurinen työyhteisö: Buddhalaisuus). Hindulaisuudessa eläimenliha ja veri luokitellaan epäpuhtaaksi, ja erityisesti sianlihaa pidetään likaisena. Lehmä on Intiassa taas pyhä eläin, jota ei syödä. Laktovegetaarinen ruokavalio on hindulaisuudessa hyvin yleistä, sekä munan, kalan ja lihan käyttö ruokavaliossa on yksilökohtaista. (Monikulttuurinen työyhteisö: Hindulaisuus.) Näiden uskontojen kohdalla on hyvä tarjota monipuolisesti kasvis- sekä kalavaihtoehtoja.

## 2.6 Lainsäädäntö

1.4.2015 tuli voimaan maa- ja metsätalousministeriön asetus, jonka mukaan ravintolan on annettava asiakkaalle tietoa ruoka-annosten sisällöstä sekä niiden sisältämistä allergeeneista. Asetuksen mukaan tieto on annettava asiakkaalle lähtökohtaisesti kirjallisesti, mutta tiedon voi antaa myös suullisesti, jos asiakkaalle selkeästi ilmoitetaan, että allergeeneista saa lisätietoa henkilökunnalta. Jos tuotteen nimestä saa selkeän tiedon sen sisältämästä allergeenistä, sitä ei tarvitse myöskään erikseen ilmoittaa. Asetuksessa määritellään lista aineista, joista tulee ilmoittaa aina asiakkaalle. Ilmoitettavia aineita ovat **gluteeni** ja gluteenia sisältävät **viljat, maitotuotteet ja laktoosi, pähkinät, maapähkinät, mantelit ja seesaminsiemenet, soijapavut, äyriäiset ja nilviäiset, kala, kananmuna, selleri, sinappi, lupiinit sekä rikkidioksidit ja sulfiitit**. (834/2014; Taivalkoski 2015, 50-52.) Taulukko asetuksessa määritetyistä allergeeneista sekä niiden poikkeuksista on liitteenä 2.

Gluteenin sekä laktoosin merkitseminen ruokalistoihin on ollut hyvin yleinen käytäntö jo pitkään, mutta nykyisen asetuksen myötä asiakkaalle tulisi ilmoittaa myös, mikäli tuote sisältää vehnää, spelttiä, ruista, ohraa tai kauraa, vaikka tuote olisikin gluteeniton. Maitotuotteiden kohdalla termit maidoton, laktoositon tai vähälaktoosinen ovat tarpeeksi selkeät, ja kertovat asiakkaalle yksiselitteisesti ruokalajin tuotesisällöstä. Tuotesisällön tarkistamisessa kananmunan ja soijan varalta tulee myös huomioida, että kananmunan tai soijan lesitiini, E 322, sekä kananmunasta peräisin oleva lysotsyymi, E 1105, voivat aiheuttaa oireita henkilöille, jotka ovat allergisia kyseisille ruoka-aineille (Evira 2016b).

Kalan, nilviäisten tai äyriäisten sisältyä ruokalajissa ei tarvitse merkitä erikseen, jos niiden esiintyminen käy selvästi ilmi ruokalajin nimestä. Mutta jos ruoan valmistuksessa on käytetty esimerkiksi kastikepohjaa, jossa on käytetty kyseisiä ruoka-aineita, siitä tulee ilmoittaa asiakkaalle. Kalaa ei tarvitse ilmoittaa lajin nimellä, vaan merkintä ”sisältää kalaa” riittää. Katkarapu, jokirapu, hummeri, kampasimpukka, sinisimpukka, osteri, mustekala, etana, nilviäinen ja kotilo täytyy kuitenkin ilmoittaa omalla nimellään (Evira 2016d).

Vaikka lainsäädännön mukaan vain pähkinöiden, maapähkinöiden, manteleiden, seesaminsienien ja niistä valmistettujen tuotteiden merkitseminen on pakollista, myös muiden siemenien merkitseminen tuoteselosteeseen on kannattavaa. Siemenallergiat ovat yleistyneet viime vuosina nopeasti ja esimerkiksi pinjansiemenet sisältävät samoja allergeeneja kuin maapähkinät ja ne aiheuttavat usein hyvin voimakkaita allergisia reaktioita. (Allergia- ja astmaliitto: Siemenet.) Koska pähkinät ja siemenet aiheuttavat hyvin usein voimakkaita allergisia reaktioita, olisi myös tärkeää ilmoittaa asiakkaalle, jos tuote saattaa sisältää kyseistä raaka-ainetta.

Makea lupiini on soijan, herneen ja maapähkinän sukuinen palkokasvi, jonka viljely ja käyttö on yleistynyt ruoanvalmistuksessa ja leipomotuotteissa Euroopassa ja Suomessa. Se on ravintoaineiltaan rikas ja sitä käytetään paljon gluteenittomien tuotteiden valmistuksessa. Tuoteselosteessa lupiini voi olla merkittynä nimillä makea lupiinijauho, lupiinijauho, lupiinilese tai kasviproteiini (lupiini). Myös makean lupiinin sisältämät allergeenit ovat hyvin samankaltaisia muiden palkokasvien, kuten maapähkinän kanssa, se voi aiheuttaa ristiallergioita. (Hieta ym. 2010, 1393-1399.) Menussa ilmoitus ”sisältää lupiinia” on selkeä tapa kertoa ruokalajin tuotesisällöstä.

Rikkioksidit ja sulfiitit ovat rikkiyhdisteitä, joita käytetään esimerkiksi kuivatuissa hedelmissä, perunasosehiutaleissa, salaateissa, tuoremehuissa sekä viineissä. Ne voivat olla pakkausten tuoteselosteessa omalla nimellään tai E-koodeilla E 220 – E 228. Rikkiyhdisteiden aiheuttamat yliherkkyydet ovat harvinaisia, mutta niiden on todettu pahentavan ei-allergiasta peräisin olevaa astmaa. (Evira 2016b; Hannuksela 2012b.) Menuun merkintä ”sisältää rikkiyhdisteitä” tai ”sisältää sulfiitteja” on selkeä tapa ilmoittaa asiasta.

### 3 ILLALLISBUFFET PAJA KONGRESSISSA

#### 3.1 Illallisbuffet tilaisuus Paja Kongressissa

**Buffetilla**, noutopöydällä tai pitopöydällä tarkoitetaan ruokailua, jossa kaikki tarjolla olevat ruokalajit tuodaan erillisissä astioissa tarjolle yhtä aikaa. Buffettiin voidaan kattaa kaikki alku-, pää- ja jälkiruoat yhtä aikaa, tai nostaa tilaisuudesta riippuen tarjolle ruokalaji kerrallaan. Buffettitilaisuudessa voidaan ruokkia kerralla suurempikin joukko pienellä työntekijämäärällä ja se antaa asiakkaille vapauden valita joustavasti, mitä he tahtovat itse syödä. (Pakarinen & Salakari 2002, 20.) Paja Kongressissa buffetruokailuita järjestetään paljon niin illallistilaisuuksissa, kuin myös kahvitoreina sekä cocktailtilaisuuksina (Södergård 2016). Tässä luvussa käsittelen Paja Kongressin illallisbuffettitilaisuuksia, niihin valmistautumista ja toteutusta salihenkilökunnan näkökulmasta. Lisäksi käsittelen erityisruokavaliopalveluiden toteuttamista buffettitilaisuuksissa sekä sali- että keittiöhenkilökunnan näkökulmasta tämänhetkisen tilanteen ja käytäntöjen pohjalta.

Paja Kongressin tiloissa voi järjestää eri kokoisia tilaisuuksia kokouksista istuviin illallisiin. Kongressin kokoustilat sijaitsevat vanhan veturitallin ylä- ja alakerrassa, sekä Torni hotellin vastaanotossa. Vastaanotossa sijaitsee Kongressin pienimmät kokoustilat, Tammi, Koski ja Puisto, joissa voidaan järjestää kokouksien lisäksi 10 - 40 hengen cocktailtilaisuuksia tai 10–25 hengen istuvia illallisia. (Paja Kongressi Torni Tampere perehdytyskansio 2015.) Vanhan veturitallin alakerran tilat, Raiteet 1 - 5, voidaan tarvittaessa yhdistää jopa noin 1000 hengen cocktailtilaisuuksia tai noin 500 hengen istuvia illallisia (Raflaamo). Vanhan veturitallin yläkerran 5 tilaa, Pikku-Rusko, Heikki, Jumbo, Risto ja Ukko-Pekka, jotka voidaan tarvittaessa yhdistää kahdeksi isommaksi tilaksi. Pikku-Rusko ja Heikki voidaan yhdistää noin 150 hengen cocktailtilaisuutta tai noin 100 hengen istuvia illallista varten. Jumbo, Risto ja Ukko-Pekka voidaan yhdistää noin 300 hengen cocktailtilaisuutta tai noin 200 hengen istuvaa illallista varten. (Paja Kongressi Torni Tampere perehdytyskansio 2015.) Kyseiset luvut on arvioitu lautastarjoilu- ja cocktailtilaisuuksia varten, mutta buffettitilaisuuksissa henkilömäärät ovat pienemmät, mikäli buffetpöytä tai -pöydät rakennetaan samaan tilaan.

### 3.2 Tilaisuuteen valmistautuminen ja buffetin rakentaminen

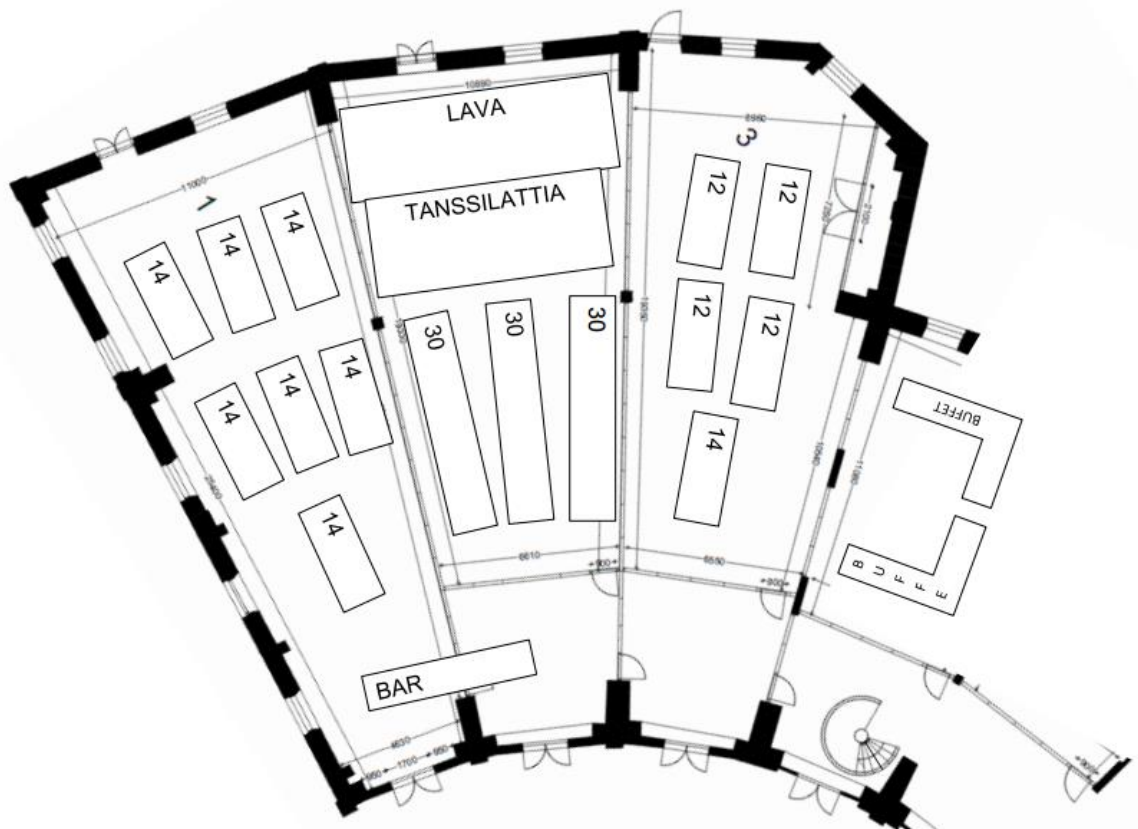
Tilaisuuteen valmistautuminen aloitetaan tutustumalla **orderiin**, eli tilauksen koontiin jossa kerrotaan mitä kaikkea tilaisuuteen kuuluu. Tärkeitä kohtia varmistaa ennen tilaisuuden valmisteluiden aloittamista ovat varatut kokoustilat, henkilömäärä, pöytämuodot, tilauksen aikataulu, tilattu menukokonaisuus sekä tilatut ruokajuomat. Lisäksi on hyvä varmistaa aiemmassa työvuorossa olleen kanssa, onko isännän tai emännän kanssa sovittu paikan päällä tarkennuksia tilaisuuden kulusta tai mahdollisista lisätilauksista. Mikäli ei, niin isännän tai emännän kanssa on hyvä käydä läpi tilaisuuden kulku ja varmistaa tilatut tuotteet. (Södergård 2016.)

Pöytämuodot rakennetaan tilatun henkilömäärän mukaan, liinoitetaan sekä katetaan tilaisuuden luonteen mukaan. Juhlavien illallisbuffettien kohdalla pöytiin katetaan alku- sekä pääruokavälineet, viinilasi, vesilasi, kankainen servietti sekä kahvikuppi, jos kahvi on tilattu ruokajuomaksi. Rennommissa illallis- tai salaattibuffeteissa ruokailuvälineet sekä paperiset servietit voidaan asettaa buffetin alkuun lautasten luokse, jolloin pöytään katetaan vain viini- ja vesilasi. Pöydät koristellaan tuikkukipoilla, tuikuilla sekä mahdollisuuden mukaan myös elävillä kukilla. Jos tilaisuuteen on tilattu alkumaljat ja avecit, kuohuviini- ja makulasit varataan ja lasketaan etukäteen prikoille. Juomat joita ei tarjota kylmänä voidaan varata jo hyvissä ajoin apupöydille. Viileänä tarjottavat juomat tuodaan paikalle, jäävedet kaadetaan vesilaseihin sekä vesikannut jaetaan pöytiin noin tuntia ennen tilaisuuden alkua. Alkumaljat voidaan kaataa lasihin noin kaksikymmentä minuuttia ennen tilaisuuden alkua. (Södergård 2016.)

Buffet rakennetaan Paja Kongressilla käytössä olevista mustista leveistä ja kapeista moduuleista tilaisuuden henkilömäärän mukaan. Paja Kongressin palvelupäällikkö, Kaisa-Liisa Södergårdin (2016) mukaan ihanteellinen mitoitus kaksipuoleisen buffetin henkilömäärälle olisi 70–80 henkeä. Suuremmissa tilaisuuksissa mitoitus voi olla 100 henkeä, joskus jopa 120 henkeä yhtä kaksipuoleista buffetia kohti. Kokoustilojen rajallinen neliömäärä, kokoustilojen kaareva muoto sekä pistorasioiden sijainti luovat haasteensa sille, minne ja kuinka suureksi buffetin voi rakentaa kussakin kokoustilassa. Suurissa tilaisuuksissa buffettien asettelulla ja vieraiden liikkumisen ohjaamisella on suuri merkitys ruokailun sujuvuuden kannalta. (Södergård 2016.)

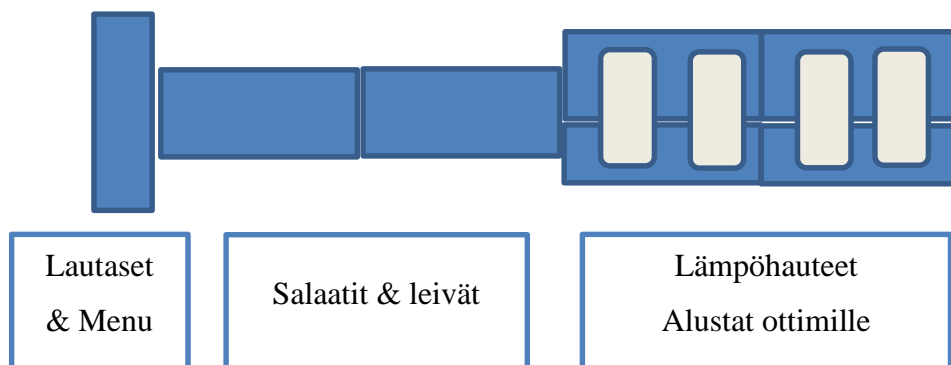


Alla olevassa kuviossa 1 on esimerkki 250 hengen buffettilaisuuden pöytäkartasta, johon oli tilattu myös lava, tanssilattia sekä baari. Tilausta varten kokoustilojen liikuteltavat väliseinät on avattu. Pöydät on katettu Raiteille 1–3, lava ja tanssilattia on rakennettu Raiteen 2 leveään päätyyn sekä baari Raiteen 1 kapeaan päätyyn. Kaksipuoleiset buffetpöydät on rakennettu Raiteelle neljä, niin että L-muotoisen buffetpöydän alkupäät ovat Raiteiden 3 ja 4 väliseinän kohdalla ja niiden loppupäät kohtaavat Raiteen 4 keskellä, josta vieraat palaavat huoneen keskiosan läpi takaisin paikoilleen. Molemmissa buffeteissa on kaksi lähtöä. Kyseisessä tilaisuudessa vieraat ohjeistettiin ottamaan ruokaa pöytäkunnittain, kun kaikki samassa pöydässä olevat olivat saaneet ensimmäisen kaadon viiniä. (Södergård 2016.) Pohjakarttaan ei ole merkattu kahvi- ja jälkiruokapisteitä, mutta oman kokemuksen mukaan niille luontaisimmat paikat ovat Raiteen 1 ulkoseinän viereen lähelle baaria, Raiteen 3 takaosaan ikkunoiden luokse sekä Raiteen 4 sivuseinän viereen, buffettien taakse. Kyseiset paikat ovat helposti näkyvillä vieraille, niiden hoito ruokailun aikana on helppoa ja sähköpistokkeet ovat helposti saatavilla.



KUVIO 1. 250 hengen buffettilaisuuden pöytäsuunnitelma Raiteille 1–4 (Paja Kongressi Torni Tampere Perehdytyskansio 2015.)

Jos buffettiin kuuluu lämpimät ruuat, buffet tulee rakentaa pistorasioiden läheisyyteen niin, että johdot saa joko kokonaan rakennelman alle tai teipattua siististi lattiaan, että vierailta tai työntekijöillä ei ole vaaraa kompastua niihin. Kahta lämpöhaudetta varten tarvitaan yksi kapea ja yksi leveä moduuli, jotka asetetaan avoimet hyllyt vastakkain siten, että jatkojohdot saa laitettua pöytärakennelman sisälle piiloon. Näin pöytä on siistimmän näköinen, sekä lämpöhauteista haihtuva ja tiivistyvä vesi ei pääse valumaan jatkojohdon pistorasioihin. Salaateille riittää yleensä kaksi tai kolme isoa moduulia peräkkäin, mutta suurissa tilaisuuksissa koko buffetin voi rakentaa vierekkäin olevista leveistä ja kapeista moduuleista. Lautaset ja menukyltti asetetaan buffetin alkuun joko neliskulmaiselle tai poikittain laitettulle kapealle moduulille. Esimerkkikaavio buffetpöydästä, johon tarvitaan neljä lämpöhaudetta, on kuviossa 2. Tilatuille erityisruokavalioille on hyvä rakentaa erillinen pöytä näkyvälle paikalle pääbuffetin läheisyyteen. Jälkiruoka- ja kahvipiste rakennetaan erikseen vieraille näkyville paikoille lähelle sähköpistokkeita, että johdot saadaan turvallisesti ja siististi piiloon. Tilaan tulee varata myös apupisteitä juomia varten. (Södergård 2016.)



KUVIO 2. Esimerkki moduuleista rakennetusta buffetpöydästä, jossa on neljä haudetta

Lautasia varataan buffetin alkuun noin kaksinkertainen määrä tilauksen henkilömäärään nähden siltä varalta, että vieraat ottavat uuden lautasen lämpimiä ruokia varten. Tilaisuuden luonteesta riippuen aterimet asetetaan joko siististi buffetin alkuun lautasten keskelle tai katetaan pöytiin. Tarjolla olevat ruokalajit asetellaan pöydälle niin, että jokaista on helppo ottaa pöydän molemmilta puolilta. Nostoja käyttämällä saadaan luotua buffettiin enemmän näytävyyttä. Lämpimät ruuat laitetaan esilämmitettyihin lämpöhauteisiin ja varmistetaan, että jokaisella ruokalajilla on omat, käyttöön sopivat ottimet pöydän mo-

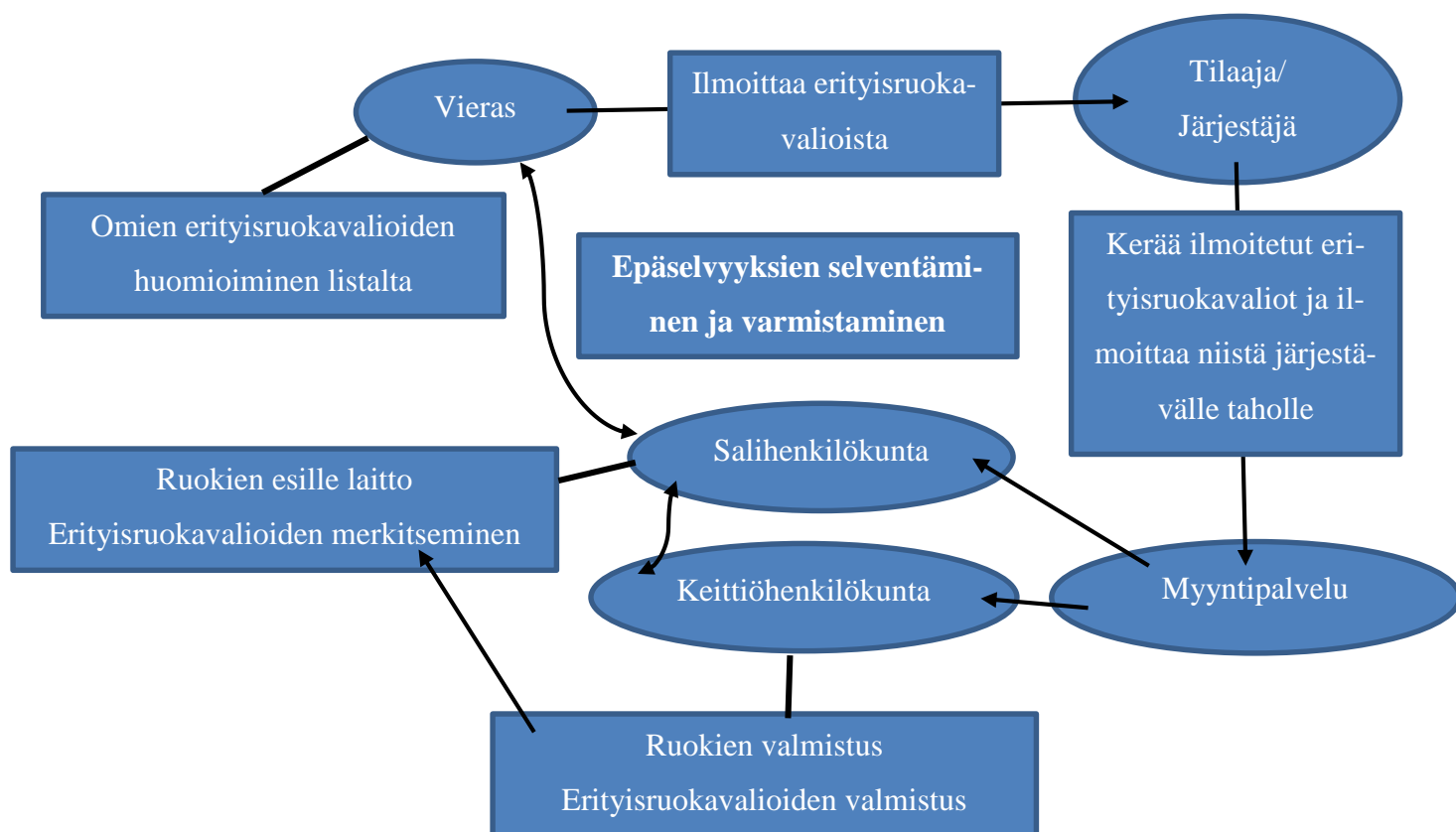
lemmin puolin. Jälkiruoka laitetaan sille varatulle tasolle. Ruokailun aikana yksi tai useampi työntekijä on vastuussa buffetin hoidosta, siisteydestä, ruokien riittävyydestä ja asiakkaiden ohjauksesta sekä neuvomisesta ruoka-ainesisältöjen suhteen. (Södergård 2016.) Mahdolliset vaihtovadit ja lisätäytöt haetaan joko keittiöstä ruokailun aikana tai varataan buffetin läheisyyteen ruokailun ajaksi huomaamattomaan paikkaan nopeaa vaihtoa varten. Vaihtovateja ei tule kuitenkaan varata kohtuuttomia määriä, että ruoka ei turhaan seiso huoneenlämmössä. Buffettilaisuudessa, jossa ruokailu tapahtuu nopeasti heti tilaisuuden alussa vaihtovadit buffetin läheisyydessä nopeuttavat työskentelyä ja nopean menekin takia ruoka ei ehdi olla huoneenlämmössä liian pitkää aikaa. Jos buffet on esillä pitkään ja ruokailu tapahtuu pikkuhiljaa tilaisuuden kuluessa, tulee tuotteiden alla käyttää kylmälevyjä ja säilyttää vaihtovadit keittiön kylmäkaapissa.

Ruokailun aikana on tärkeää seurata buffetin lisäksi myös ihmisten liikkeitä. Kun ruokailu on täydessä vauhdissa, ruokalajien riittävyyttä on seurattava aktiivisesti ja vaihdettava täydet vadit ennen kuin edellinen loppuu. Vaihdon voi tehdä silloin, kun ruokaa on jäljellä alle neljännes ja sen voi siististi yhdistää uuteen vatiin. Jos monta ruokalajia on loppumassa samaan aikaan ja vaihdot täytyy tehdä nopeasti, vajaan vadit voi yhdistää pöydässä oleviin myös jälkikäteen ruuhkan rauhoituttua. Jos vaihtovateja ei ole tarpeeksi, asiasta tulee ilmoittaa keittiöön hyvissä ajoin, että he ehtivät valmistaa uusia. Jos tilaisuudessa on useampia buffetpöytiä, ruokalajit tulee yhdistää yhteen pisteeseen, kun suurin osa vieraista on syönyt tai he ovat siirtyneet jo toiselle kierrokselle. Tässä vaiheessa täydet varavadit tulee viedä takaisin keittiöön, että ne saadaan kylmään. Näin vältetään turhalta hävikiltä. (Södergård 2016.)

### **3.3 Ilmoitetut erityisruokavaliot buffettilaisuuksissa**

Palveluprosessin kannalta erityisruokavalioiden huomioiminen tilaisuuksissa vaatii yhteistyötä vieraan, asiakkaan, myyntipalvelun, keittiön sekä tarjoiluhenkilökunnan välillä. Asiakas on kokoustilaisuuksissa järjestäjä, joka on tehnyt tilauksen haluamastaan ruokailupaketista tietylle ryhmälle. Järjestäjä kerää kutsuvierailta etukäteen erityisruokavaliot, jotka hän ilmoittaa Sokotelin myyntipalvelulle, jossa tieto kirjataan tilaisuuden orderiin. Orderi toimitetaan sekä keittiö- että palveluhenkilökunnalle. Keittiö valmistaa tilatut ruuat, ottaen erityisruokavaliot huomioon ja salihenkilökunnan tehtävänä on olla tietoisia,

ruokien ainesisällöistä ja tiedottaa niistä asiakkaalle. Salihenkilökunta on vastuussa ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemisestä asiakkaiden nähtäväksi, sekä olla ennen ruokailua ja ruokailun aikana tavoitettavissa mahdollisten kysymysten ja epäselvyyksien varalta. Vieraan tehtävä on olla tietoinen omista ruokavaliostaan ja epäselvyyksien kohdalla kysyä lisätietoa palveluhenkilökunnalta, joka tarvittaessa kysyy neuvoa tai tarkempia tietoja keittiöhenkilökunnalta. (Södergård 2016.) Alla oleva kuvio 3 kuvaa erityisruokavalioiden ilmoituksen kulkua palveluprosessin aikana.



KUVIO 3. Havaintomalli erityisruokavaliopalveluiden järjestämisestä

Yksi tärkeä osa tilaisuuteen valmistautumista on orderin ja erityisruokavalioiden läpi käyminen keittiöhenkilökunnan kanssa ja selvittää kunkin tarjottavan ruokavalion sisältämät allergeenit ja ruoka-aineet ennen tilaisuuden alkua. Jos tilaisuuteen on ilmoittautunut **multiallergisia vieraita**, eli henkilöitä joilla on pitkä lista ruoka-aineista joita he eivät voi syödä, katsotaan tapauskohtaisesti saako hän rakennettua buffetista tasapainoisen ja riittävän annoskokonaisuuden, valmistetaanko hänelle erityisruokavaliobuffetiin korvaavia tuotteita vai valmistetaanko hänelle kokonaan oma lautasannos. Solo Sokos Hotel Tornin keittiön palvelupäällikön, Mikko Kosken (2016) mukaan erillisten lautasannosten tekeminen kyseisessä tilanteessa on kannattavaa silloin, jos valmistettavia annoksia on

tilaisuudessa alle kymmenen kappaletta. Jos tilaisuudessa on multiallergisia henkilöitä yli kymmenen kappaletta, on kannattavampaa tehdä erillinen erityisruokavaliobuffet, johon valmistetaan ruokalajeja niin, että yksi ruokalaji käy kerralla mahdollisimman monelle ruokailijalle. Paras tilanne erityisruokavaliomien valmistuksessa on silloin, kun samassa ajassa voidaan valmistaa suurempi määrä ruokaa useammalle henkilölle kerralla. (Koski 2016.)

Sillä, kuinka selkeästi ja paikkaansa pitävästi allergiat ja erityisruokavaliot ilmoitetaan, on suuri merkitys sali- ja keittiöhenkilökunnan työnteon kannalta. Kuten Markkanen (2016) sanoi, selkeät luettelot ruoka-aineista, joita vieras ei voi syödä antaa selkeät ohjeet ruokien valmistukseen ja tarjoiluun. Solo Sokos hotel Torni Tampereen keittiön palvelupäällikön, Tuukka Kulmalan (2016) mukaan poikkeuksen tekee kuitenkin henkilöt, joiden lista sopimattomista ruoka-aineista on suurempi kuin lista niistä, jotka käyvät. Näissä tapauksissa hän suosittelisi vierasta ilmoittamaan listan niistä raaka-aineista, joita ruuan valmistuksessa voi turvallisesti käyttää. Lisäksi tällaisissa tapauksissa olisi myös hyödyllistä kuulla, millaista ruokaa vieras toivoisi, että niistä valmistetaan. Terveystieteistä johtuvien ruokavalioiden, kuten esimerkiksi sappiruokavalioiden kohdalla hänen mukaansa ei ole suurta merkitystä sillä, ilmoitetaanko erityisruokavaliot ruokavalioiden nimellä vai listana ruoka-aineista jotka eivät sovi, sillä ruokavalioiden nimellä voi selvittää internetistä, mitä kyseinen ruokavaliot tarkoittaa ruoanvalmistuksen kannalta. (Kulmala 2016.)

Erityisruokavalioiden ilmoittaminen välillä myös mieltymyksiä. Kulmalan (2016) mukaan á la carte annosten kohdalla tällaiset ilmoitukset ja niiden pohjalta tehtävät erityisruokavaliomien annokset eivät haittaa, sillä ketään ei haluta pakottaa syömään sellaisia raaka-aineita, joista he eivät pidä. Lisäksi á la carte annosten hinnat ovat kalliimpia, joten helposti tehtävät muutokset ovat siinä tapauksessa myös osa hyvää asiakaspalvelua. Buffetruokailussa mieltymyksiä ei kuitenkaan kannata ilmoittaa, sillä hyvin usein asiakas voi itse jättää ottamatta kyseistä raaka-ainetta buffetista. (Kulmala 2016.) Mieltymyksen voi ilmoittaa toki etukäteen, mutta silloin tulisi kertoa, että kyseessä on mieltymys eikä allergia, sillä se vaikuttaa olennaisesti siihen, kuinka tarkka ruokien valmistuksessa pitää olla. Mieltymysten takia pois jätettävien ruoka-aineiden kanssa ei tarvitse olla niin tarkka, vaan esimerkiksi näkyvän sipulin pois jättäminen riittää. Sipuliallergian kohdalla tulee tarkistaa kaikkien ruoanvalmistuksessa käytettyjen valmisteiden, kuten kastikepohjien ja mausteiden sisällysluettelot kyseisen raaka-aineen varalta.

Mieltymysten mukaan ilmoitetut erityisruokavaliot aiheuttavat yritykselle tappiota, jos erikseen valmistettuja annoksia ei tilaisuudessa edes kysytä tai syödä. Tällöin ilmoituksella ollaan aiheutettu turhaan ylimääräistä työtä sekä raaka-ainekuluja. Tällaiset ilmoitukset vähentävät myös vakavasti otettavuutta oikeilta allergioilta ja ruokavaloilta. (Södergård 2016.)

Ravintola-alalla työskennellessäni olen myös huomannut, että haastavuuden erityisruokavalioiden käsittelyyn ja niiden vakavasti otettavuuteen tuo myös asiakkaiden epäselvät tai jopa oudot ilmoitukset. Ilmoituksissa ei tulisi käyttää esimerkiksi slangisanoja, vaan kertoa tuotteet niiden oikeilla nimillä. Aina myöskään vieraat itse eivät tunnu tietävän, millaista ruokavaliota he noudattavat tai kuinka se kannattaa ilmoittaa ruokailua varten. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta kohtasin, kun asiakas oli ilmoittanut olevansa ”laktoositon vegaani”. Vegaaninen ruokavalio ei pidä sisällään mitään eläinperäisiä tuotteita, joten se on automaattisesti myös täysin maidoton. Itse tilaisuudessa kyseinen asiakas ilmoitti, että hänelle sopii kala-annos, joka oli valmistettu pääruoaksi. Kyseessä oli siis henkilö, jolla oli pesco-vegetaarinen ruokavalio, mutta ei osannut nimetä oikein omaa ruokavaliotaan. Kyseisessä tilanteessa kaikista selkeintä olisi ollut, jos vieras olisi ilmoittanut esimerkiksi ”kasvisruokavalio, kala käy”, jolloin ilmoitus olisi selkeä ja helposti ymmärrettävä. Tämänkaltaiset väärinkäsitykset lisäävät sekä salin että keittiön työtä ja aiheuttavat myös hävikkiä, koska pahimmillaan erikseen valmistetut annokset pitää tehdä uudestaan.

Erityisruokavalioiden huomioiminen on kuitenkin tärkeä osa hyvää asiakaspalvelua ja elämyksen tuottamista asiakkaille. Tästä syystä niistä etukäteen ilmoittaminen on tärkeä työkalu palvelun tuottajalle, sillä niiden avulla jokaiselle voidaan tarjota yhtä laadukas ja runsas ruokailukokemus. Buffetruokailussa on kantavana ideana se, että asiakas voi itse koota lautasannoksensa monesta ruokalajista valitsemalla. On tärkeää huolehtia, että jokaiselle on tarjolla runsaasti vaihtoehtoja, joista he voivat saada tämän saman kokemuksen. Kuten Markkanen (2016) sanoi haastattelussa, että hän ei oleta jokaisen ruokalajin olevan juuri hänelle sopivia, mutta jos ilmenisi että hän voisi syödä pöydästä vain muutamaa lajia, hän olisi tuotteeseen ja palveluun hyvin pettynyt. Tärkeänä hän pitää sitä, että hiilihydraatteja ja proteiinia olisi aina tarjolla tasapuolisesti ja täysipainoisesti.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Asiakastyytyväisyyskyselyllä haluttiin kartoittaa Paja Kongressin kokous- ja illallisvieraiden mielipiteitä illallisbuffetin suhteen. Kyselyllä kartoitettiin buffetin rakenteen toimivuutta, ruokien maukkautta, palvelun laatua sekä allergeeni- ja erityisruokavaliomerkintöjen näkyvyyttä. Solo Sokos hotel Tornin ja Paja Kongressin liiketoiminta on ollut toiminnassa kyselyä jaettaessa yli vuoden verran, joten tutkimuksen vastausten perusteella voidaan hyvin arvioida toiminnan tämänhetkistä laatua ja kartoittaa mahdolliset kehityskohteet jatkoa varten.

Kyselykaavake tehtiin yhdessä Paja Kongressin esimiesten ja hotellin keittiömestarin kanssa. Kysymyslomake ja kysymykset luotiin tekijän toimesta ja muokattiin esimiesten kommenttien ja palautteen pohjalta vastaamaan sekä salin että keittiön puolen kartoitus- tarpeita. Ensimmäisellä vastaustenkeräyskerralla käytetty kyselylomake löytyy liitteestä 3 ja muokattu kyselylomake liitteestä 4. Kysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja tulokset analysoitiin Excelin avulla.

Kyselyn alussa selvitetään vastaajan ikä, sukupuoli sekä tilaisuuden laatu. Kysymys tilaisuuden laadusta oli lopulta turha, sillä kaikki tulokset saatiin kerättyä saman tilaajan tilaisuuksista, joissa oli myös sama kohderyhmä. Jos vastaukset olisi kerätty useammasta tilaisuudesta, tietoa olisi voitu käyttää erityyppisten tilaisuuksien käyttäjäkokemuksen vertailuun. Käyttäjäkokemuksia selvitettiin kysymyksissä 4–7 asteikolla 1–4, jossa 1 tarkoitti välttävää ja 4 erittäin hyvää. Asteikko toimi muuten kyselyssä hyvin, mutta kysymys 6, jossa selvitettiin ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemistä olisi vaatinut kohdan ”en osaa sanoa/en kiinnittänyt huomiota”. Nyt moni vastaaja jolla ei ollut erityisruokavaliota vastasi kysymykseen arvosanalla 1, vaikka todellisuudessa olisi todennäköisesti vastannut toisella tavalla, jos kyseinen vastausvaihtoehto olisi annettu.

Kyselylomake jaettiin ensimmäisen kerran illallisvieraille keskiviikkona 17.2. Tällöin oli käytössä alkuperäinen kysely, johon kuului myös kysymys 11. ”Millaisesta erityisruokavaliopalvelusta olisit valmis maksamaan?”. Saimme kysymykseen vain 4 vastausta, joista 2 henkilöä vastasi ”???”, 1 henkilö vastasi ”En tarvitse” ja 1 henkilö vastasi ”En minkäänlaisesta, en voi allergioilleni mitään!!!”. Näiden vastausten perusteella päätimme esimie-

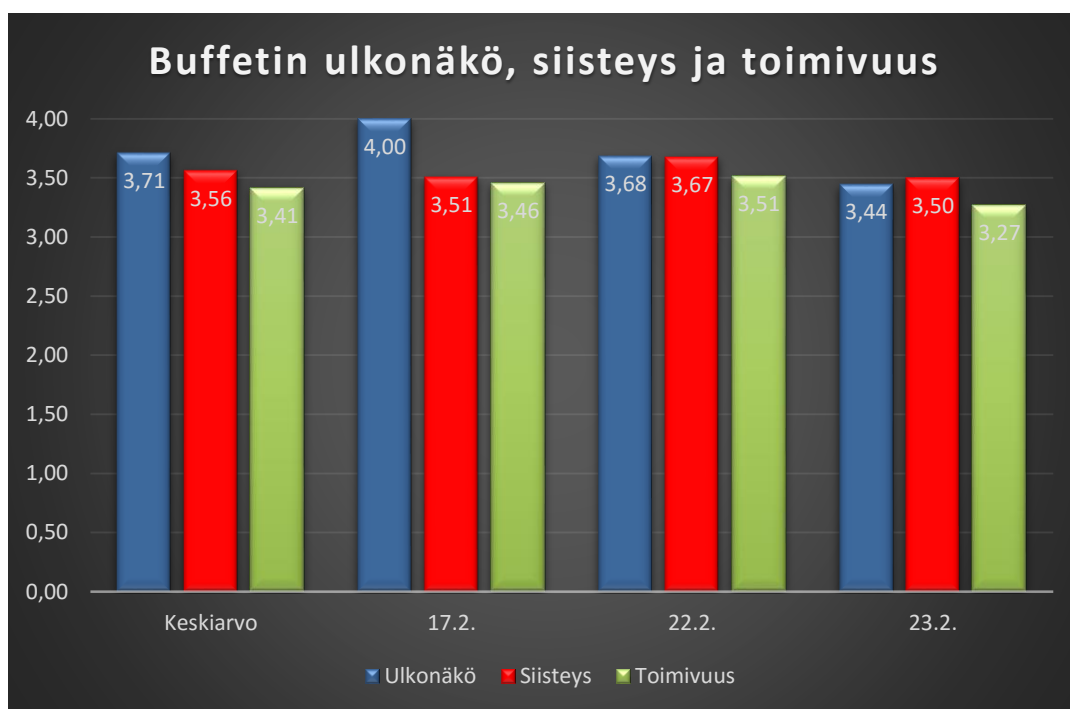
hieni kanssa poistaa kysymyksen seuraavaa kyselykertaa varten. Totesimme, että kyseinen kohta ei anna kyselylle tai palvelun parantamiselle lisäarvoa ja voi pahimmassa tapauksessa antaa asiakkaalle negatiivisen kuvan yrityksen suhtautumisesta erityiruokavaliioihin.

Vastaukset kerättiin saman tilaajan kolmena päivänä järjestetyssä tilaisuudessa, 17.2., 22.2. ja 23.2. Tilaajan kaikki tapahtumat menivät saman kaavan mukaan. Tilaisuus alkoi kyseisen päivän vetäjien paikalle saapumisella ja esittelymateriaalin järjestämisellä tilaan, jonka jälkeen vieraat saapuivat kuuntelemaan materiaalien esittelyä. Esittelyn jälkeen vieraille ja vetäjille tarjottiin sovittu buffet kokonaisuus, johon kuului runsas alku-ruokapöytä, lämpimät ruuat, kahvi ja jälkiruoka sekä ruokajuomaksi kaksi kaatoa viiniä. Menukokonaisuus jota käytettiin kaikissa tilaisuuksissa, löytyy liitteestä 3. Kyselylomakkeet jaettiin pöytien keskelle kynien kanssa, josta vapaaehtoiset saivat ottaa lomakkeen täytettäväksi. Ruokailijoiden henkilömäärä kolmelta päivältä oli yhteensä 540 osallistujaa, joista 35 %, eli 189 henkilöä vastasi kyselyyn



## 5 TUTKIMUSTULOKSET

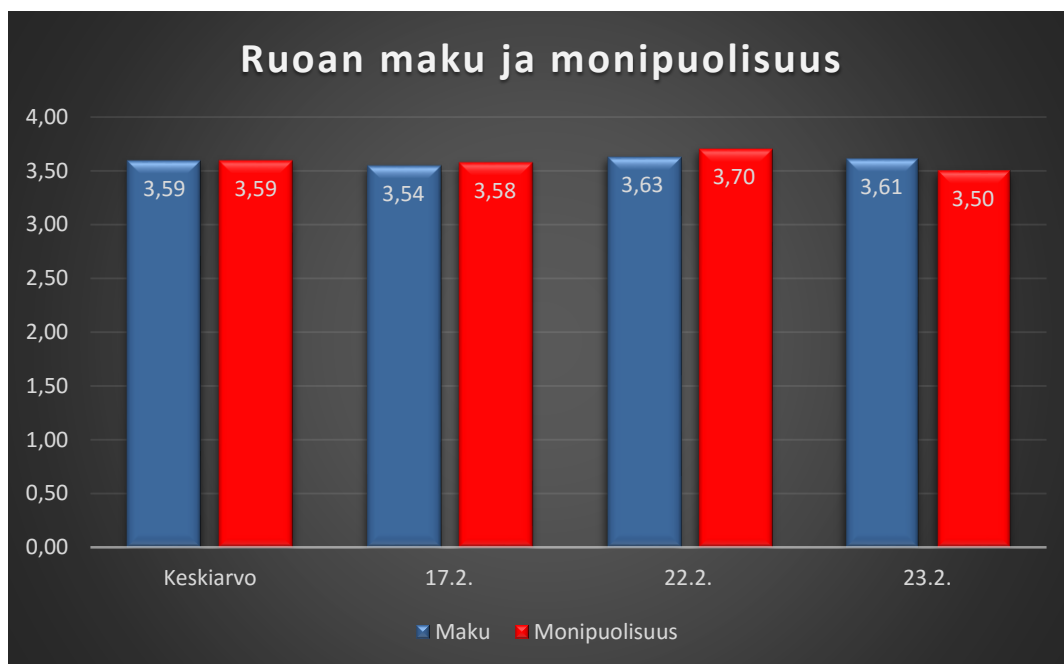
Keskiviikkona 17.2. tilaisuudessa oli 270 osallistujaa, joista 30 % vastasi kyselyyn. Vastaajien keski-ikä oli 44 vuotta. Kolme henkilöä ei vastannut kyseiseen kysymykseen. Vastaajista 93 %, oli naisia ja 5 %, miehiä. 2 % ei vastannut kysymykseen. Maanantaina 22.2. tilaisuudessa oli 70 osallistujaa, 63 % vastasi kyselyyn. Vastaajien keski-ikä oli 42 vuotta. Kaksi henkilöä ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 98 % oli naisia ja 2 % oli miehiä. Tiistaina 23.2. tilaisuudessa oli 200 osallistujaa, 32 % vastasi kyselyyn. Vastaajien keski-ikä oli 42 vuotta. Neljä henkilöä ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 88 % oli naisia ja 11 miehiä. 1 % vastanneista ei vastannut kysymykseen. Kaikkien vastaajien keski-ikä oli 43 vuotta. Yhdeksän henkilöä ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 92 oli naisia ja 6 % oli miehiä. 2 % ei vastannut kysymykseen.



KUVIO 4. Vieraiden mielipiteet buffetin ulkonäöstä, siisteystä ja toimivuudesta

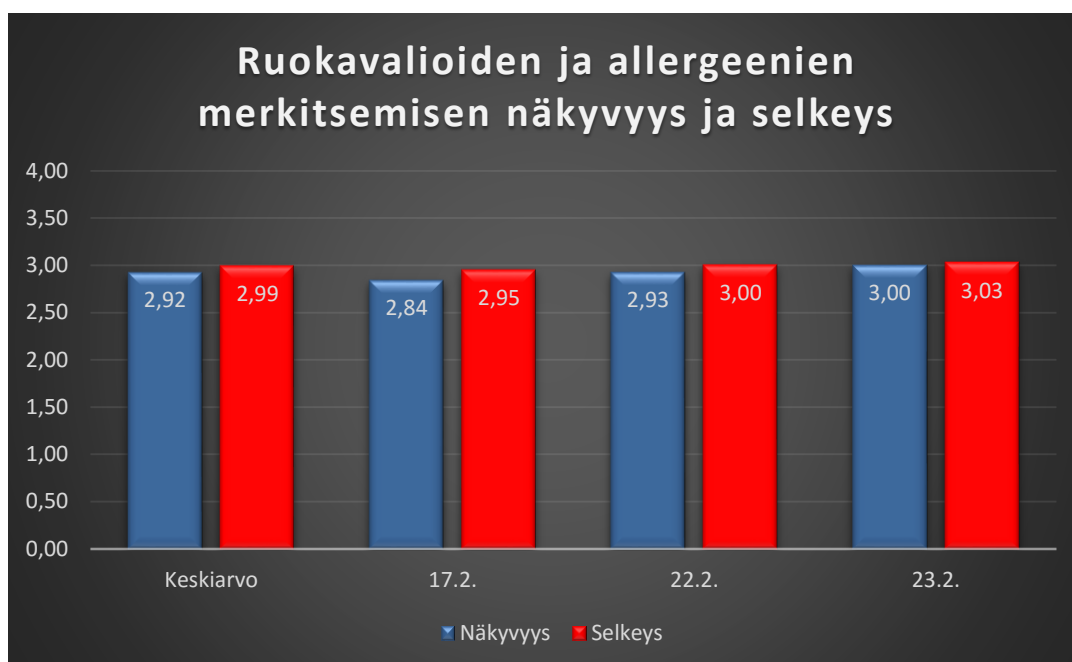
Yllä oleva kuviio 4 kuvaa vieraiden vastauksia buffetin ulkonäön, siisteysten ja toimivuuden osalta kolmelta eri päivältä sekä kaikkien vastauksien keskiarvoja. Sininen pylväs kuvaa mielipidettä buffetin ulkonäön suhteen, punainen pylväs siisteysten suhteen ja vihreä pylväs toimivuuden osalta. Keskiviikkona 17.2. vastaajat arvioivat buffetin ulkonäköä arvosanalla 4, siisteysttä arvosanalla 3,5 ja toimivuutta arvosanalla 3,5. Maanantaina 22.2. vastaajat arvioivat buffetin ulkonäköä arvosanalla 3,7, siisteysttä arvosanalla 3,7 ja toimivuutta arvosanalla 3,5. Tiistaina 23.2. vastaajat arvioivat buffetin ulkonäköä arvosanalla

3,4, siisteyttä arvosanalla 3,5 ja toimivuutta arvosanalla 3,3. Kaikkien vastausten keskiarvo kolmelta eri päivältä on ulkonäön osalta 3,7, siisteyden osalta 3,6 ja toimivuuden osalta 3,4. Keskiviikkona buffetin ulkonäkö oli vastaajien mielestä selkeästi parempi kuin kahtena seuraavana päivänä. Buffetin siisteys ja toimivuus saivat maanantaina vähän paremmat arvostukset kuin muina päivinä.



KUVIO 5. Vieraiden mielipiteet ruokien mausta ja monipuolisuudesta

Vieraiden mielipiteet ruokien maun ja monipuolisuuden on kuvattu yllä olevassa kuviossa 5. Kaaviossa näytetään vastausten keskiarvot erikseen päiväkohtaisesti sekä kaikkien vastausten keskiarvoina. Sininen pylväs kuvaa mielipidettä ruokien mausta ja punainen pylväs kuvaa mielipidettä ruokien monipuolisuudesta. Keskiviikkona 17.2. vastaajat arvioivat ruokien makua arvosanalla 3,5 ja ruokien monipuolisuutta arvosanalla 3,6. Maanantaina 22.2. vastaajat arvioivat ruokien makua arvosanalla 3,6 ja monipuolisuutta arvosanalla 3,7. Tiistaina 23.2. vastaajat arvioivat ruokien makua arvosanalla 3,6 ja monipuolisuutta arvosanalla 3,5. Kaikkien vastausten keskiarvo ruoan maun suhteen on 3,6 ja ruoan monipuolisuuden suhteen 3,6. Ruuan maku ja monipuolisuus olivat joka päivän osalta hyvin samalla tasolla.

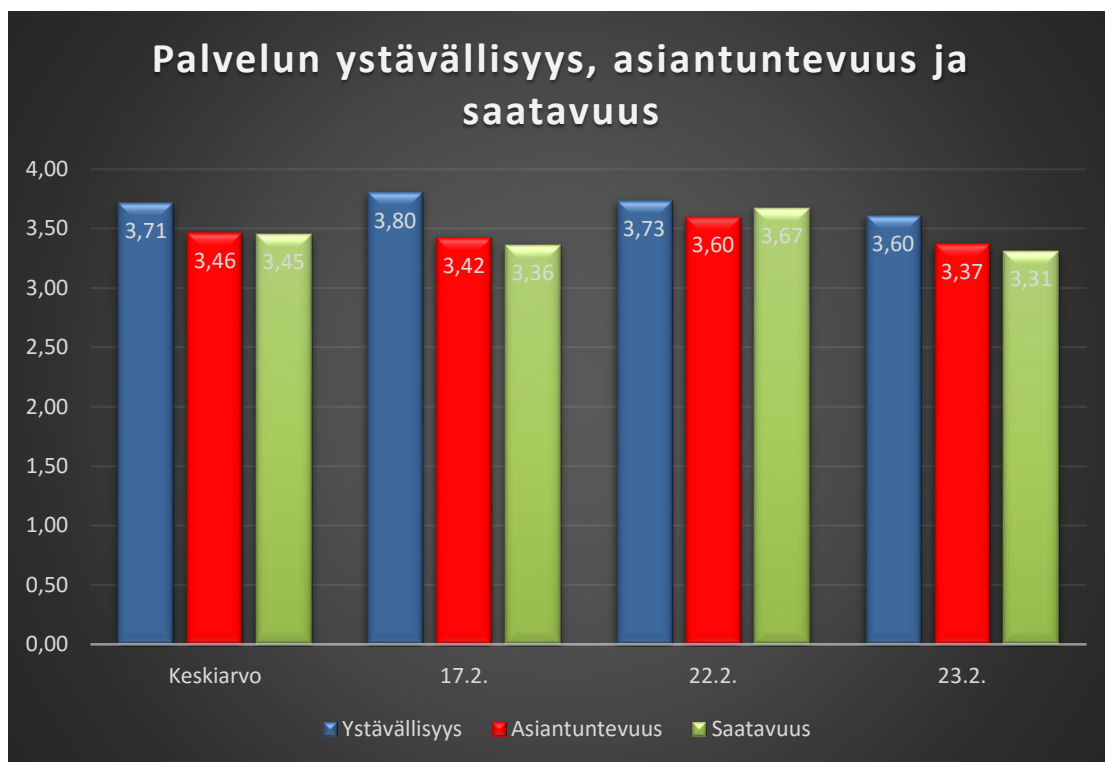


KUVIO 6. Vieraiden mielipiteet ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemisen näkyvyydestä ja selkeydestä

Vieraiden mielipiteet ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemisen näkyvyyden ja selkeyden suhteen on kuvattu yllä olevassa kuviossa 6. Kuvion siniset pylväät kuvaavat vastaajien mielipiteitä ruokavalioiden ja allergioiden näkyvyyden suhteen. Punaiset pylväät kuvaavat mielipiteitä ruokavalioiden ja allergioiden selkeyden suhteen. Keskiviikkona 17.2. vastaajat arvioivat ruokavalio- ja allergiamerkintöjen näkyvyyttä arvosanalla 2,8 ja selkeyttä arvosanalla 3. Maanantaina 22.2. vastaajat arvioivat ruokavalio- ja allergiamerkintöjen näkyvyyttä arvosanalla 2,9 ja selkeyttä arvosanalla 3. Tiistaina 23.2. vastaajat arvioivat ruokavalio- ja allergiamerkintöjen näkyvyyttä arvosanalla 3 ja selkeyttä arvosanalla 3. Kolmen tilaisuuden vastausten keskiarvo ruokavalio- ja allergiamerkintöjen näkyvyyden osalta on 2,9 ja selkeyden osalta 3. Arvosanat ovat hyvin lähellä toisiaan, mutta luvut nousevat vähän päivä päivältä.

Vieraiden mielipiteet palvelun ystävällisyyden, asiantuntevuuden ja saatavuuden suhteen on kuvattu alla olevassa kuviossa 7. Kaavion siniset pylväät kuvaavat vastaavien mielipidettä palvelun ystävällisyydestä, punaiset pylväät kuvaavat vastaajien mielipidettä palvelun asiantuntevuudesta ja vihreät pylväät kuvaavat vastaajien mielipidettä palvelun saatavuudesta. Keskiviikkona 17.2. vastaajat arvioivat palvelun ystävällisyyttä arvosanalla 3,80, palvelun asiantuntevuutta arvosanalla 3,4 ja saatavuutta arvosanalla 3,4. Maanantaina 22.2. vastaajat arvioivat palvelun ystävällisyyttä arvosanalla 3,7, palvelun asiantuntevuutta arvosanalla 3,6 ja saatavuutta arvosanalla 3,7. Tiistaina 23.2. vastaajat arvioivat

palvelun ystävällisyyttä arvosanalla 3,6, palvelun asiantuntevuutta arvosanalla 3,4 ja saatavuutta arvosanalla 3,3. Kolmen tilaisuuden vastausten keskiarvo palvelun ystävällisyyden suhteen on 3,7, palvelun asiantuntevuuden suhteen 3,5 ja palvelun saatavuuden suhteen 3,5. Palvelun ystävällisyys sai parhaan keskiarvon keskiviikkona, mutta asiantuntevuus ja saatavuus saivat parhaat keskiarvot maanantaina.



KUVIO 7. Vieraiden mielipiteet palvelun ystävällisyydestä, asiantuntevuudesta ja saatavuudesta

Keskiviikkona 17.2. pidetyssä tilaisuudessa vastanneista 17 henkilöllä oli ilmoitettuja erityisruokavalioita. Vastanneista 6 henkilöllä oli laktoositon ruokavalio, 6 henkilöllä kasvisruokavalio, 3 henkilöllä kala-allergia, 1 henkilöllä oli maidoton ruokavalio sekä basilika-, oregano- sekä pähkinäallergia ja 1 henkilö oli allerginen raa'alle sipulille, raa'alle lantulle sekä hauelle. Vastanneista 13 henkilöä koki, että heidän ilmoitetut erityisruokavaliot oli otettu tarpeeksi hyvin huomioon. Vastanneista 2 henkilöä koki, että heidän ilmoitettua erityisruokavaliota ei otettu tarpeeksi hyvin huomioon. 2 henkilöä ei vastannut kysymykseen. Kysymykseen 10. ”Jos ei, miten olisimme voineet parantaa?” vastattiin, että laktoositon jälkiruoka oli puuttunut valikoimasta, kasvisvaihtoehtoja olisi voinut olla lisää sekä erityisruokapöytä oli jäänyt huomaamatta.

Maanantaina 22.2. pidetyssä tilaisuudessa vastanneista 8 henkilöllä oli ilmoitettuja erityisruokavalioita. Vastanneista 1 henkilöllä oli laktoositon ruokavalio, 1 henkilöllä vähälaktoosinen ruokavalio, 3 henkilöllä gluteeniton ruokavalio, 2 henkilöllä kasvisruokavalio ja 1 henkilöllä gluteeniton kasvisruokavalio. Vastanneista 7 henkilöä koki, että heidän erityisruokavalionsa oli otettu tarpeeksi hyvin huomioon ja 1 henkilö koki, että ei oltu otettu tarpeeksi hyvin huomioon. Kysymykseen 10. ”Jos ei, miten olisimme voineet parantaa?” vastattiin ”Kasvisruokia oli vähän, useimmissa ruoissa oli lihaa/kalaa”.

Tiistaina 23.3. pidetyssä tilaisuudessa 13 oli ilmoitettuja erityisruokavalioita. Vastanneista 3 henkilöllä oli laktoositon ruokavalio, 1 henkilöllä maidoton ruokavalio, 3 henkilöllä gluteeniton ruokavalio, 2 henkilöllä kasvisruokavalio, 1 henkilö oli allerginen mausteilla ja 3 henkilöä oli allergisia kalalle ja äyriäisille. Vastanneista 9 henkilöä koki, että heidän erityisruokavalionsa oli otettu tarpeeksi hyvin huomioon. Vastaajista 3 koki, että heidän erityisruokavaliotaan ei oltu otettu tarpeeksi hyvin huomioon ja 1 henkilö ei vastannut kysymykseen. Kysymykseen 10. ”Jos ei, miten olisimme voineet parantaa?” vastattiin että kasvisruokia oli vähän ja useimmissa ruoissa oli kalaa tai lihaa.

Avoimissa kommentteissa keuhuttiin paljon tarjoilun sujuvuutta, ruokien maukkautta ja palvelun ystävällisyyttä. Hyvä tila, kaunis kattaus ja elävät kukat pöydissä saivat myös kiitosta. Lämmin ruoka sekä jälkiruoka jakoivat mielipiteitä, osan mielestä jälkiruokavaihtoehtoja olisi voinut olla enemmän tarjolla. Tilan valaistuksen sanottiin olevan paikoin liian kirkas ja paikoin liian pimeä. Musiikki oli osan mielestä liian kovalla ja osan mielestä liian hiljaisella. Viimeisen päivän kommentteista nousi esille toive, että menua olisi voinut vaihtaa tilaisuuksissa. Sama menukokonaisuus oli ollut tarjolla järjestäjän johtaisessa illallistilaisuudessa. Kaikki avoimet kommentit löytyvät päiväkohtaisesti liitteestä 5.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Saaduista tuloksista voimme päätellä, että buffetin toimivuus, ruokien maku ja monipuolisuus sekä tarjoilun taso ovat jo valmiiksi asiakkaiden mielestä hyvällä tasolla. Tutkimustulosten keskiarvot ovat hyvän ja erittäin hyvän välissä. Ruokavaliodien ja allergien merkitsemisen keskiarvot ovat alhaisemmat, tyydyttävän ja hyvän välissä. Tutkimustulos tämän osalta ei kuitenkaan ole täysin luotettava, sillä moni vastaaja, joilla ei ollut ilmoitettuja erityisruokavalioita oli vastannut kysymykseen pienimmän arvon mukaan. Todennäköisesti suuri osa kyseisistä vastaajista olisi valinnut kohdan ”en kiinnittänyt asiaan huomiota”, jos se olisi ollut vaihtoehtoisissa. Siinä tapauksessa keskiarvot kyseisen kysymyksen kohdalla olisivat olleet lähempänä hyvää tai jopa siitä yli. Erityisruokavaliodien suhteen vieraat toivoivat parempaa valikoimaa kasvisruokien suhteen sekä tuotteiden näkyvämpää merkitsemistä.

Erityisruokavaliodien merkitsemisen tärkeyttä ei tule vähätellä, sillä ruokavalion noudattamatta jättäminen voi olla pahimmassa tapauksessa vieraalle jopa hengenvaarallista. Esimerkiksi pähkinä- tai kananmuna-allergia voi aiheuttaa pahimmillaan anafylaktisen shokin, jolloin vieraan henki voi olla vaarassa ilman oikeita ja tarpeeksi nopeita hoitotoimenpiteitä. Lisäksi allergioiden ja erityisruokavaliodien huomioiminen on tärkeää yksilöllistä asiakaspalvelua, jolla taataan jokaiselle asiakkaalle monipuolinen ja ennen kaikkea turvallinen ruokailukokemus. Kiitos hyvin, sekä myös huonosti hoidetusta erityisruokavaliopalvelusta liikkuu myös tilaisuuden jälkeen asiakkaalta toiselle, joten se on myös tärkeä osa näkyvää yrityskuvan luontia ja ylläpitoa.

Tutkimuksen pohjalta parantaisin illallistilaisuuksissa erityisruokavaliodien näkyvyyttä asiakkaalle erityisesti kirjallisessa muodossa. Hyvä tapa selkeään merkitsemiseen olisi kirjoittaa menuun aina jokaisen ruokalajin kohdalle sen sisältämät allergeenit ja ruokavaliot, varsinkin kiinnittäen huomiota niihin ruoka-aineisiin, jotka on etukäteen ilmoitettu. Lisäksi voimakkaasti allergista reaktiota aiheuttavien raaka-aineiden kohdalla merkinnän tuotesisällöstä voisi ilmoittaa aina ruokalajin kohdalla. Näin tieto on välittömästi asiakkaan nähtävillä mahdollisimman selkeästi ja myös salihenkilökunnan työnteko helpottuu, kun asiakas saa tiedon ensikädessä itseohjautuvasti. Allergeenien selvittäminen etukäteen sekä niiden merkitseminen asiakkaan nähtäväksi mahdollisimman näkyvästi ja selkeästi vähentää epäselvyyksiä sekä vähentää työntekijöiden työtä itse ruokailun aikana.

Ehdotelmalla menun pohjaksi muokkasin kirjaesittelyssä olleen menun mielestäni selkeämpään muotoon. Liitteessä 6 oleva menu on selkeä, mutta paikoin vaikeasti hahmotettava fontin ja tekstin jäsentelyn vuoksi. Liitteessä 7 olevan menun jäsennelin uudestaan niin, että ruokalajin nimi on omalla rivillä ja tiedot ruokalajin sisällöstä löytyvät pienemmällä fontilla heti nimen alta. Mielestäni kyseinen ryhmittely on selkeästi luettavissa sekä ymmärrettävissä niin työntekijöille kuin asiakkaillekin.

Yksittäisten ruokalajien merkitsemisen allergeenien suhteen voisi tehdä joko allergiakylteillä, jossa lukee sekä suomeksi että englanniksi tuotteen sisältämä allergeeni tai ruokavaliot. Luonnos kylteistä on liitteestä 8. Kyltit ovat käytössä jo merkitsemään gluteenittomia- sekä muita erityisruokavaliotannoksia, mutta tapaa voisi käyttää myös buffetin yksittäisten ruokalajien merkitsemiseen. Palvelupäällikkö Toni Tervamäki (2016) ehdotti ideaa, että buffetin jokaiselle ruokalajille kirjoitettaisiin oma A5 kokoinen kyltti, jossa kerrottaisiin ruokalajin nimi ja sen sisältämät allergeenit ja ruokavaliot. Ehdotus kyseisen idean ulkoasusta on liitteessä 9. Tämä merkitseminen olisi hyvin selkeä ja näkyvä, mutta vaatisi että osastolle hankittaisiin lisää kehyksiä niin, että jokaiselle ruokalajille varmasti riittäisi omansa. Jos erityisruokavaliotia on ryhmässä niin monta, että oman erityisruokavaliopöydän rakentaminen on kannattavaa tai tilaisuudessa on vakavasti allergisia, tämä olisi kaikista selkein tapa ilmoittaa ruokien tuotesisällöistä asiakkaalle.

Allergeenien selvittämisen nopeuttamiseksi ehdottaisin, että Paja Kongressin käytössä olevalle tietokoneelle loisi kansion, johon kerätään jatkuvasti käytössä olevien tuotteiden sisällysluettelot. Kun liiketoiminnan aloittaminen oli vielä alussa, käytössä olevat tuotteet saattoivat vaihdella kilpailutuksen ja tuotetestauksen aikana paljon, mutta nyt kun tuotteet ovat vakiintuneet voidaan jo luottaa siihen, että tiedot pysyvät ajan tasalla, kunnes menukokonaisuudet vaihtuvat. Selkeä tiedosto tai fyysinen kansio säästäisi työaikaa, joka menee sekä salilta että keittiöltä menun kohta kohdalta läpi käymiseen jokaisen tilaisuuden kohdalla. Kun perustuotteiden tiedot olisivat jo valmiiksi tiedossa, buffetista vastuussa oleva tarjoilija voisi kirjoittaa menun valmiiksi olevien tietojen pohjalta ja tarvittaessa varmistaa tuotesisältöjen paikkansapitävyyden keittiöltä.

Parannusehdotuksilla helpotettaisiin salihenkilökunnan työtä sekä helpotettaisiin ennen kaikkea informaation kulkua asiakkaille ja tehdään buffetruokailun tiedottamisesta vattomampaa. Kun tieto on selkeästi asiakkaan itse luettavissa näkyvällä paikalla, vältty-

tään myös tilanteilta, jossa tieto ei siirry henkilökunnalta asiakkaalle esimerkiksi, jos asiakkaan kynnys kysyä lisätietoja on suuri tai henkilökunta ei ole hetkellisesti buffetin välittömässä läheisyydessä. Jälkimmäinen tilanne voi käydä esimerkiksi silloin, jos vaihtovati täytyy hakea keittiöstä nopeasti itse, jos apua ei ole sillä hetkellä lähettyvillä. Tiedon antaminen kirjallisesti ei kutienkaan sulje pois asiakaspalvelun tärkeyttä, vaan se olisi työkalu jolla luodaan palvelua sujuvammaksi.



## LÄHTEET

Allergia- ja astmaliitto. n.d. Ristiallergiat. Ruokayliherkkyys. Luettu 4.5.2016.  
<http://www.allergia.fi/allergiat/>  
 (Allergia- ja astmaliitto: Ristiallergiat)

Allergia- ja astmaliitto. n.d. Siemenet. Ruokayliherkkyys. Luettu 22.5.2016.  
<http://www.allergia.fi/allergiat/>  
 (Allergia- ja astmaliitto: Siemenet)

Evira. 2016a. Elintarvikkeiden turvalliseen käyttöön liittyviä yleisiä ohjeita. PDF. Päivitetty 22.1.2016. Luettu 14.5.2016. <https://www.evira.fi/>

Evira. 2016b. Lisäaineet. Tietoa elintarvikkeista. Päivitetty 31.3.2016. Luettu 22.5.2016. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/>

Evira. 2016c. Ruoka-allergia ja -intoleranssi. Tietoa elintarvikkeista. Päivitetty 31.3.2016. Luettu 4.5.2016. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/>

Evira. 2016d. Äyriäiset ja nilviäiset (mm. simpukat, mustekalat, osterit, etanat). Tietoa elintarvikkeista. Päivitetty 31.3.2016. Luettu 22.5.2016. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/>

FODMAP. 2013. What are FODMAPs?. FODMAP friendly program. Luettu 23.5.2016.  
<http://fodmapfriendly.com/what-are-fodmaps/>

Hannuksela, M. 2012a. Allergiat. Duodecim Terveyskirjasto. Päivitetty 24.9.2012. Luettu 4.5.2016. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/>

Hannuksela, M. 2012b. Lisäaineilyherkkyys. Duodecim Terveyskirjasto. Päivitetty 23.10.2012. Luettu 22.5.2016. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/>

Hietä, N, Hasan, T, Mäkinen-Kiljunen, S & Lammintausta, K. 2010. Makea lupiini – uusi ruoka-allergeeni. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim. 126/2010.

Keliakialiitto. 2008. Keliakia ei ole allergia. Luettu 4.5.2016. <http://www.keliakialiitto.fi/>

Koski, M. palvelupäällikkö. 2016. Haastattelu 18.5.2016. Haastattelija Pippuri, T. Tampere.

Kulmala, T. palvelupäällikkö. 2016. Haastattelu 17.5.2016. Haastattelija Pippuri, T. Tampere.

Maa- ja metsätalousministeriön asetus elintarviketietojen antamisesta kuluttajalle 16.10.2014/834.

Markkanen, R. lähihoitaja. 2016. Haastattelu 9.5.2016. Haastattelija Pippuri, T. Tampere.

Monikulttuurinen työyhteisö. n.d. Buddhalaisuus. Arvot ja elämäntapa. Luettu 21.5.2016. <http://estudio.edupoli.fi/moty/>

Monikulttuurinen työyhteisö. n.d. Hindulaisuus. Arvot ja elämäntapa. Luettu 21.5.2016. <http://estudio.edupoli.fi/moty/>

Monikulttuurinen työyhteisö. n.d. Islam. Arvot ja elämäntapa. Luettu 21.5.2016. <http://estudio.edupoli.fi/moty/>

Monikulttuurinen työyhteisö. n.d. Juutalaisuus. Arvot ja elämäntapa. Luettu 21.5.2016. <http://estudio.edupoli.fi/moty/>

Mustajoki, P. 2015. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS). Duodemic Terveyskirjasto. Tarkastettu 27.4.2015. Luettu 14.5. 2016. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/>

Mustajoki, P. 2016. Sappikivi. Duodemic Terveyskirjasto. Tarkastettu 17.2.2016. Luettu 9.5.2016. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/>

Paja Kongressi Torni Tampere Perekäytöskansio. 2015.

Pakarinen, A & Salakari, T. 2002. Tervetuloa juhlaan. 12. painos. Helsinki: WSOY.

Raflaamo. n.d. Paja Kongressi Torni Tampere. Luettu 14.5.2016. <https://www.raflaamo.fi/fi/tampere/paja-kongressikeskus>

Ravitsemuspassi. n.d. Yleisimmät erityisruokavaliot. Luettu 5.5.2016. <http://www.ravitsemuspassi.fi/valmennus.php?k=219613>

Ruokatieto. 2016a. Diabetes. Ruokakasvatus. Luettu 7.5.2016. <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/>

Ruokatieto. 2016b. Keliakia. Ruokakasvatus. Luettu 4.5.2016. <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/>

Ruokatieto. 2016c. Laktoosi-intoleranssi. Ruokakasvatus. Luettu 4.5.2016. <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/>

Ruokatieto. 2016d. Ruoka-allergiat ja yliherkkyys. Luettu 4.5.2016. <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/>

Suomen Diabetesliitto. n.d. Mitä tarjoan diabeetikolle? Diabetestietoa. Luettu 7.5.2016. <http://www.diabetes.fi/diabetestietoa/>

Södergård, K-L. palvelupäällikkö. 2016. Haastattelu 17.5.2016. Haastattelija Pippuri, T. Tampere.

Taivalkoski, T. 2015. Ravintolaruoan allergeenit kerrottava. Vitriini-lehti 2/2015.

Tervämäki, T. palvelupäällikkö. 2016. Haastattelu 21.5.2016. Haastattelija Pippuri, T. Tampere.

Terve.fi. n.d. Sappikivitauti-potilasohje. Oma Terveys Oy. Luettu 9.5.2016.  
<http://www.terve.fi/sappikivet/sappikivitauti-potilasohje>

Tiitinen, A. 2015. Raskaus ja ruokavalio. Duodemic Terveyskirjasto. Tarkastettu 12.20.2015. Luettu 14.5.2016. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/>

Valio. 2013. Siitepölyallergiaan liittyvä ristiallergia vaikuttaa myös ruokavalioon. Julkaistu 16.4.2013. Luettu 4.5.2016. <http://www.valio.fi/ravitsemus/artikkelit/siitepolyallergiaan-liittyva-ristiallergia-vaikuttaa-myo-ruokavalioon/>

Valio. 2014a. Erityisruokavaliot. Julkaistu 9.10.2014. Luettu 5.5.2016. <http://www.valio.fi/tuotteet/artikkeli/erityisruokavaliot/>

Valio. 2014b. Erityisruokavaliot ruokavaliossa. Luettu 14.5.2016. [http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus\\_ja\\_terveys/erityisruokavaliot/](http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus_ja_terveys/erityisruokavaliot/)

Valio. 2014c. FODMAP-ruokavalio ja ärtyvän suolen oireyhtymä. Luettu 14.5.2016. [http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus\\_ja\\_terveys/fodmap-ruokavalio/](http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus_ja_terveys/fodmap-ruokavalio/)

Valio. 2014d. Ravitsemustrendit ja tasapainoinen syöminen. Luettu 5.5.2016. [http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus\\_ja\\_terveys/ravitsemustrendit-ja-tasapainoinen-syominen/](http://www.valio.fi/ammattilaiset/ravitsemus_ja_terveys/ravitsemustrendit-ja-tasapainoinen-syominen/)

## LIITTEET

### Liite 1. Siitepölyjen aiheuttamat ristiallergiat

(Allergia- ja astmaliitto: Ristiallergiat)

#### **Koivun siitepölylle allerginen saattaa saada oireita seuraavista:**

- omena
- kirsikka
- persikka
- luumu
- päärynä
- nektariini
- kiivi
- ananas
- mango
- passionhedelmä
- viinirypäle
- porkkana raakana
- selleri
- peruna raakana
- fenkoli
- hasselpähkinä
- maapähkinä
- hassel- ja saksanpähkinä
- mantelit, marsipaani
- kastanja
- seesam-, auringonkukan siemen, pinjansiemen
- mausteet
- tomaatti
- paprika

#### **Heinien siitepölylle allerginen saattaa saada oireita:**

- vehnä, ruis, ohra, kaura, riisi, maissi, raiheinä
- herne, meloni, maapähkinä, soija, tomaatti

#### **Pujon siitepölylle allerginen saattaa saada oireita:**

- persilja
- palsternakka
- selleri
- valkosipuli
- kamomilla
- porkkana raakana
- fenkoli
- hunaja
- siitepölyvalmisteet
- mausteet: anis, korianteri, kumina

**Yleisimmin oireita aiheuttavat mausteet:**

- pippurit, kaneli, currymausteseos, inkivääri, kumina, kurkuma, korianteri, sinappi

**(lipid transfer proteiini, lipidien kuljetusproteiini)** kuuluu myös risti-allergioiden ryhmään. Suomessa LTP-allergia on harvinainen. Oireet ovat samantyyppisiä suuoireita kuin siitepölyn ristiallergiaoireilussa, mutta LTP-allergia on aiheuttanut myös vakavia reaktioita.

**LTP-allergia**

Tähän allergeenien ryhmään kuuluu ruusukasveihin kuuluvia marjoja ja hedelmiä, tyypillisimpänä persikka.

LTP:t kestävät hyvin erilaisia käsittelyjä kuten kuumentamista ja pakastamista. Tämän vuoksi ryhmään kuuluvista marjoista ja hedelmistä tehdyt hillot, mehut ja soseet aiheuttavat myös oireita.

## Liite 2. Allergioita tai intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet

Taulukko 3. Allergioita tai intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet (834/2014)

Elintarvikeryhmä	Laji	Poikkeukset
<b>Gluteenia sisältävät viljat ja viljatuotteet</b>	Vehnä (kuten speltti ja kova vehnä (khorasan)), ruis, ohra, kaura ja niiden hybridi-kannat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vehnäpohjaiset glukoosisiirapit, dekstroosi mukaan luettuna</li> <li>• vehnäpohjaiset maltodekstriinit</li> <li>• ohrapohjaiset glukoosisiirapit</li> <li>• viljat, joita käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien</li> </ul>
<b>Äyriäiset ja äyriäistuotteet</b>		
<b>Munat ja munatuotteet</b>		
<b>Kalat ja kalatuotteet</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• vitamiini- ja karotenoidivalmisteiden kantaja-aineena käytettävä kalaliivate</li> <li>• oluen ja viinin valmistuksessa kirkastamiseen käytettävät kalaliivate tai kalaliima</li> </ul>
<b>Maapähkinät ja maapähkinä tuotteet</b>		
<b>Soijapavut ja soijapaputuotteet</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• täysin jalostettu soijaöljy ja -rasva</li> <li>• soijasta peräisin oleva luonnon tokoferolien sekoitus (E306), luonnon D-alfatokoferoli, luonnon Dalfatokoferoliasetaatti ja luonnon Dalfatokoferoliusukinaatti</li> <li>• soijasta peräisin olevien kasviöljyjen kasvisterolit ja kasvisteroliesterit</li> <li>• soijasta peräisin olevista kasvistero-leista valmistetut kasvistanoliesterit</li> </ul>
<b>Maito ja maitotuotteet (ml. laktoosi)</b>		□ hera, jota käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien □ laktitoli
<b>Pähkinät ja mantelit ja pähkinä- ja mantelituotteet</b>	Manteli, hasselpähkinä, saksanpähkinä, cashewpähkinä, pekaanipähkinä, parapähkinä, pistaasipähkinä, Macademia- ja Queensland-pähkinät	□ pähkinät, joita käytetään alkoholittomien valmistukseen, maatalousperäinen etyylialkoholi mukaan lukien
<b>Selleri ja sellerituotteet</b>		
<b>Sinappi ja sinappituotteet</b>		
<b>Seesaminsiemenet ja seesaminsiementuotteet</b>		
<b>Rikkidioksidi ja sulfiitit, joiden pitoisuudet ovat yli 10 mg/kg tai 10 mg/litra SO<sub>2</sub>:na ilmaistuna</b>		
<b>Lupiinit ja lupiinituotteet</b>		
<b>Nilviäiset ja nilviäistuotteet</b>		

### Liite 3. Kyselylomake

#### Kysely Torni Kongressin iltatilaisuuden buffettien toimivuudesta.

Kysely on osa TAMK:n restonomiopiskelijan, Tiia Pippurin opinnäytetyötä.

##### 1. Ikä \_\_\_\_\_

2. Sukupuoli      Nainen                      Mies

##### 3. Ympyröi tilaisuus, jonka osana buffet oli

Kokous                      Koulutus                      Messut                      Virkistyspäivät                      Juhlat  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### Kysymyksissä 4-7 ympyröi vastaus, joka vastaa mielipidettäsi.

##### 4. Kuinka arvioit buffetin

	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
Ulkonäköä	1	2	3	4
Siisteyttä	1	2	3	4
Toimivuutta	1	2	3	4

##### 5. Kuinka arvioit ruokien

Makua	1	2	3	4
Monipuolisuutta	1	2	3	4

##### 6. Kuinka arvioit ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemisen

Näkyvyyttä	1	2	3	4
Selkeyttä	1	2	3	4

##### 7. Kuinka arvioit palvelun

Ystävällisyyttä	1	2	3	4
Asiantuntevuutta	1	2	3	4
Saatavuutta	1	2	3	4

##### 8. Oliko sinulla ilmoitettuja erityisruokavalioita?

Ei                      Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_

##### 9. Jos vastasit kysymykseen 8. kyllä, oliko erityisruokavaliosi otettu tarpeeksi hyvin huomioon?

Kyllä                      Ei

##### 10. Jos vastasit kysymykseen 9. ei, miten olisimme voineet parantaa palvelua?

\_\_\_\_\_

##### 11. Millaisesta erityisruokavaliopalvelusta olisit valmis maksamaan?

\_\_\_\_\_

##### 12. Risut, ruusut ja muut huomiot

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kiitoksia vastauksistasi!

Kaikkien yhteystietojen jättäneiden kesken arvotaan yöpymislahjakortti Sokos Hotelleihin.

Nimi \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite \_\_\_\_\_

Yhteystietoja ei käytetä suoramarkkinointiin.

## Liite 4. Muokattu kyselylomake

### Kysely Torni Kongressin iltatilaisuuden buffettien toimivuudesta.

Kysely on osa TAMK:n restonomiopiskelijan, Tiia Pippurin opinnäytetyötä.

1. Ikä \_\_\_\_\_

2. Sukupuoli      Nainen                      Mies

3. Ympyröi tilaisuus, jonka osana buffet oli

Kokous                      Koulutus                      Messut                      Virkistyspäivät      Juhlat  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_

Kysymyksissä 4-7 ympyröi vastaus, joka vastaa mielipidettäsi.

4. Kuinka arvioit buffetin

	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
Ulkonäköä	1	2	3	4
Siisteyttä	1	2	3	4
Toimivuutta	1	2	3	4

5. Kuinka arvioit ruokien

Makua	1	2	3	4
Monipuolisuutta	1	2	3	4

6. Kuinka arvioit ruokavalioiden ja allergeenien merkitsemisen

Näkyvyyttä	1	2	3	4
Selkeyttä	1	2	3	4

7. Kuinka arvioit palvelun

Ystävällisyyttä	1	2	3	4
Asiantuntevuutta	1	2	3	4
Saatavuutta	1	2	3	4

8. Oliko sinulla ilmoitettuja erityisruokavalioiden?

Ei                      Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_

9. Jos vastasit kysymykseen 8. kyllä, oliko erityisruokavaliosi otettu tarpeeksi hyvin huomioon?

Kyllä                      Ei

10. Jos vastasit kysymykseen 9. ei, miten olisimme voineet parantaa palvelua?

\_\_\_\_\_

12. Risut, ruusut ja muut huomiot

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kiitoksia vastauksistasi!

Kaikkien yhteystietojen jättäneiden kesken arvotaan yöpymislahjakortti Sokos Hotelleihin.

Nimi \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite \_\_\_\_\_

Yhteystietoja ei käytetä suoramarkkinointiin.



## Liite 5. Risut ja ruusut

### 17.2. tilaisuuden Risut ja ruusut

Selvästi parempi ruoka kuin 2015 oppikirjaesittelyssä, oikeat kauniit pöytäkukat.

Hyvää ruokaa, kiitos!

Iso joukko sai ruokaa jouhevasti ja sujuvasti.

Kaikki toimi erittäin hyvin.

Äärimmäisen hyvin toteutettu tarjoilu ☺

Hyvä, sujuva ruokailu, nopeasti sai nälkäinen ruokaa.

Hyvä että oli monta pistettä, mistä otimme ruokaa. Jonot menivät nopeasti! Pöydissä kivat kukat, piristi floristin silmää!

Kaunis kattaus.

Viinitarjoilu oli todella sujuvaa ja siivoaminen myös. (Terveisin entinen ravintolatyöntekijä)

Viiniä olisi voinut kaataa lisää.

Kaadettiinko viiniä lisää?

Olisiko viiniä kaataa toisen lasin?

Lihan kauhassa oli reikiä, joten sotki itsensä, lautasen ym. Ruokalautanen oli kauan pöydässä. Hain jälkiruuan lopulta ennen lautasen poishakemista. Hyvä kokonaisuudessaan silti ☺

Ruuat olivat kovin korkealla... En huomannut allergiamerkintöjä, syystä että en tarvitse niitä tietoja.

Kaikki ok, hyvää oli!

Hyvää oli! Ja riittävästi!

Tosi ihanaa ruokaa ja juomaa ☺

Jälkiruoka liian pieni, muuten hyvä.

Aivan mahtava pääruoka, jälkiruoka liian pieni

Kylmä pöytä erinomainen, lämmin ruoka en tykännyt

Käyttäkää mausteita!!!

Hyvä ruoka, ystävällinen palvelu, valoisa, toimiva tila. Hyvä paikka esittelytilaisuuteen.

Joustava ja nopea ruokien esillepano, koska 4 tarjoilujonoa. Mainio valikoima ja maku-maailma ruokia.

Hyvää ruokaa!

Ihana palvelu ja ympäristö.

Hidas tarjoilu pöytiin, epätasaista!

Onnistunut tila ja mainio ruoka! Kiitos ☺

Ravintolasalissa oli turhan kirkas valaistus illalla

Liian kirkkaat valot.

Liian kirkas valaistus.

Valaistus liian tehokas iltaan...

Liian kirkas valaistus. Taustamusiikkia ei ole/ei kuulu, olisi toivottavaa

Kiitos, hyvää oli!

Mukava, kohtelias mies osui meidän pöytää palvelemaan.

Tiia tarjoilijalta todella hyvä palvelu.

Kiitos erinomaisesta tarjoilusta ja erinomaisesta palvelusta!

Kiitos. Hyvää ruokaa todella. Palvelu sujui!

Kiitokset!

Kiitos <3

<3

<3

&lt;3

Hienoa!

## 22.2. tilaisuuden Risut ja ruusut

Kaikki meni hienosti ja ruoka oli hyvää!  
 Toimiva kokonaisuus! Hyvää ruokaa! Valaistus vähän hankala: toisessa kohdassa erittäin valoisaa, toisessa liikaa varjoa  
 Toimiva tilaisuus. Kaikki hyvin. Asiantuntevaa, ystävällistä kohtelua.  
 Hyvä tunnelma ja keskusteluyhteys muihin syntyi.  
 Kaunis kattaus. Hyvää kakkua!  
 Kokonaisuudessaan erittäin hyvä ruoka!  
 Ruoka oli hyvää!  
 Hyvää ruokaa ☺  
 Herkullista ruokaa jälleen, kiitos!  
 Todella hyvää ruokaa!  
 Hyvä illallinen, kiitos!  
 Alkuruuat olivat todella hyvät! Couscous-salaatti oli hyvää!  
 Ihanaa ruokaa, nam! Tyylikäs buffet, varsinkin kylmät alkuruuat.  
 Monipuolinen kylmien ruokien valikoima, lämpimät ruuat vaatimattomammat...  
 Maukkaat salaatit, hieman mauton lohi. Hyvää leipää!  
 Aivan mahtavaa ruokaa, ystävällistä palvelua.  
 Hlökuntaa oli riittävästi, palvelu sujuvaa. Oikein hyvä!  
 Liha oli mautonta ja läskistä. Kala myös kaipasi maustamista. Makaronisalaatti mautonta.  
 ??? Voisi sitä viiniä lisääkin kaataa.  
 Alkoholittomia juomia löytyi, mikä ilahdutti.  
 Ystävällinen henkilökunta  
 Erittäin nopea ja hyvä palvelu  
 Kiitos!  
 Halli on melko iso, joten etsimiseen täytyy vähän ”rohkaistua”.

## 23.2. tilaisuuden Risut ja ruusut

Ystävällistä, maistuvaa, mausteettomalle kuitenkin maukasta, kehuin muillekin!  
 Musiikki ”jumputti” hiukan liian isolla.  
 Valot välkkyivät liiaksi ja musiikki oli liian kovaa, haittasi keskustelua.  
 Taustamusiikki melko ärsyttävää. Jälkiruoka todella onneton verrattuna pääruokaan.  
 Huono jälkiruoka.  
 Jälkiruoka voisi olla parempi, muu ruoka erittäin hyvää.  
 Jälkiruoka voisi olla maukkaampi. Allergeenien merkintä tulisi olla ruokalajien viereen (ei voi jonosta jatkuvasti palata alkuun)  
 Jälkiruokia enemmän! Kiitos  
 Jälkiruoka syödään lautaselta, ei paperilta ☺  
 Todella erinomaista ruokaa, leivästä erityiskiitos!  
 Hyvä palvelu, hyvä ruoka  
 Kiitos hyvästä ruuasta.  
 Ruoka oli hyvää, ja riittävästi. Kiitokset  
 Todella hyvät ruuat ja juomat ☺  
 Todella hyvä ruoka ja viini. Terveiset kokille!  
 Kiitos jälleen hyvästä haudutetusta teestä – on sitten koulutus tai juhla!

Viininlaskija oli todella ystävällinen!!!  
Ihania selkeitä makuja! Kaunis esillepano!  
Hyvä ruoka! Tarpeeksi vaihtoehtoja. Tilat liian viileät.  
Oli ihanan salaattipitoista. Kiitos!  
Ruoka erinomaista (harvinaisen maukasta) palvelu kiitettävää. Suurkiitos!  
Hyvää ruokaa, sujuvaa palvelua!  
Kiitos, ruoka oli tosi hyvää!  
Kiitos, hyvää oli ☺  
Kiitos, mahtava tilaisuus!  
Mukavaa  
Ruoka oli maukasta  
Parempi kuin viime viikolla  
Kaikissa käynneissäni oppikirjaesittelyssä (5 kpl, kahden eri kustantajan) on ollut IHAN SAMA ruoka.  
Samat ruuat joka tilaisuudessa -> olisi toivonut vaihtelua.  
Samat ruoat joka tilaisuudessa – hyvät, mutta samat jo 4. kertaa...  
Nyt toimi loistavasti kohtelias, hyvä palvelu ja viiniäkin sai ajallaan.  
Oudon himmeä valaistus.  
Ruusut + Hyvää ruokaa, kiva tunnelma ja tila; ei kolkko, vaikka iso tila. Risut – buffetista oli loppu salaatit (2kpl) ja kastike.



Cosmopolitansalaattia, caesar-kastiketta ja  
parmesaania **L,G**

(sis. paprikaa, anjovista, kananmunaa, valkosipulia)

Tomaattia, vuohenjuustoa ja punasipulia **L,G**

Pikkelöityjä kasviksia **M,G**

Remoulade-kastiketta **L,G**

(sis. porkkanaa, kananmunaa)

Couscous-rapusalaattia (sipuliton), sitruunaa **M**

Minttujogurttia (sipuliton) **L, G**

Naudan paahtopaistia ja kaprismajoneesia (sipuliton) **L,G**

(sis. paprikaa, kananmunaa)

\*\*\*

Paahdettua lohta ja sipuli-kermakastiketta **L,G**

Ylikypsäksi haudutettua vasikkaa "Osso Bucco"

**M,G** (sis. valkosipulia, porkkanaa,)

Täysjyväpastaa, rucolaa ja tomaattia (sipuliton) **L**

(sis. kananmunaa)

Salviaporkkanoita (sipuliton) **M,G**

\*\*\*

Suklaa-punajuuri-  
piirakkaa ja lime-tuorejuustovaah-  
toa **L**

(sis. kananmunaa, saattaa sisältää pähkinää)



## **Cosmopolitansalaattia, caesar-kastiketta ja parmesaania**

L, G, sis. kalaa, kananmunaa, valkosipulia & paprikaa

## **Tomaattia, vuohenjuustoa ja punasipulia**

L, G

## **Pikkelöityjä kasviksia**

M, G

## **Remoulade-kastiketta**

L, G, sis. kananmunaa & porkkanaa

## **Couscous-rapusalaattia**

M, sis. sitrusta

## **Minttujogurtia**

L, G

## **Naudan paahtopaistia ja kaprismajoneesia**

L, G sis. kananmunaa & paprikaa

\* \* \*

## **Paahdettua lohta ja sipuli-kermakastiketta**

L, G

## **Ylikypsäksi haudutettua vasikkaa ”Osso Bucco”**

M, G, sis. valkosipulia & porkkanaa

## **Täysjyväpastaa, rucolaa ja tomaattia**

L, sis. kananmunaa

## **Salviaporkkanoita**

M, G

\* \* \*

## **Suklaa-punajuuriپییرakkaa ja lime-tuorejuustovaahtoa**

L, sis. kananmunaa & sitrusta, saattaa sisältää pähkinää

## Liite 8. Allergia-kyltit

<p><b>Gluteeniton</b> <i>Gluten Free</i></p> 	<p><b>Sisältää gluteenia</b> <i>Contains gluten</i></p> 
<p><b>Laktoositon</b> <i>Lactose Free</i></p> 	<p><b>Vähälaktoosinen</b> <i>Low-lactose</i></p> 
<p><b>Sisältää pähkinää</b> <i>Contains nuts</i></p> 	<p><b>Saattaa sisältää pähkinää</b> <i>Might contain nuts</i></p> 
<p><b>Sisältää sipulia</b> <i>Contains onion</i></p> 	<p><b>Sisältää sitrusta</b> <i>Contains citrus</i></p> 

Liite 9. Yksittäinen menu-kyltti



## Cosmopolitansalaattia, caesar-kastiketta ja parmesaania

L, G

sis. kalaa, kananmunaa, valkosipulia & paprikaa